

Analyse ausgewählter Best Practice Beispiele internationaler Bibliotheksangebote für Flüchtlinge

Bachelorarbeit

im Studiengang

Bibliotheks- und Informationsmanagement

vorgelegt von

Karin Heinle

Matr.-Nr.: 27761

an der Hochschule der Medien Stuttgart

am 30. November 2016

zur Erlangung des akademischen Grades eines

Bachelor of Arts

Erstprüfer/in: Prof. Dr. Martin Götz

Zweitprüfer/in: Nadin Cicek

Ehrenwörtliche Erklärung

Name:	Heinle	Vorname:	Karin
Matrikel-Nr.:	27761	Studiengang:	Bibliotheks- und Informationsmanagement

Hiermit versichere ich, Karin Heinle, an Eides statt, dass ich die vorliegende Bachelorarbeit mit dem Titel „Analyse ausgewählter Best Practice Beispiele internationaler Bibliotheksangebote für Flüchtlinge“ selbständig und ohne fremde Hilfe verfasst und keine anderen als die angegebenen Hilfsmittel benutzt habe. Die Stellen der Arbeit, die dem Wortlaut oder dem Sinn nach anderen Werken entnommen wurden, sind in jedem Fall unter Angabe der Quelle kenntlich gemacht. Die Arbeit ist noch nicht veröffentlicht oder in anderer Form als Prüfungsleistung vorgelegt worden.

Ich habe die Bedeutung der ehrenwörtlichen Versicherung und die prüfungsrechtlichen Folgen (§ 26 Abs. 2 der Bachelor-SPO (6-Semester), § 24 Abs. 2 Bachelor-SPO (7-Semester), § 23 Abs. 2 Master-SPO (3 Semester) bzw. §19 Abs. 2 Master-SPO (4 Semester und berufsbegleitend) der HdM) einer unrichtigen oder unvollständigen ehrenwörtlichen Versicherung zur Kenntnis genommen.

Ort, Datum

Unterschrift

Kurzfassung

Die Flüchtlingskrise hat viele Länder in Europa unvorbereitet getroffen und machte schnelle Integrationsmaßnahmen für die vielen Menschen notwendig. Öffentlichen Bibliotheken bietet sich in Deutschland die Chance, mit interkultureller Bibliotheksarbeit sowohl die Asylsuchenden, als auch andere Menschen mit Migrationshintergrund mit Angeboten und Dienstleistungen zu versorgen und in die Gesellschaft zu integrieren. Da es auf eine schnelle Umsetzung interkultureller Angebote ankommt, können Best Practice Beispiele anderer Länder als Quelle der Inspiration und Kreativität herangezogen werden. Denn Bibliotheken anderer Länder stehen vor derselben Situation und haben bewährte Projekte für Flüchtlinge mit unterschiedlichen Ansätzen konzipiert. Die ausgewählten Projekte zeigen auch, dass es nicht auf Finanzen ankommt, sondern vor allem auf Kreativität und Engagement.

Schlagwörter: Interkulturalität, Interkulturelle Bibliotheksarbeit, Flüchtling, International, Best Practice, Flüchtlingskrise, Projekt

Abstract

When the refugee crisis reached Europe, many countries were unprepared and had to introduce quick actions for social inclusion by all the people. German public libraries now have the chance to help the asylum seekers and other people with a migrant background to increase opportunities for participation by multicultural services. As it is necessary to react quickly, it might help to have a look at best practice examples from other countries and to use them as a source of inspiration and creativity for the libraries. As public libraries in other countries face a similar situation they developed special services for refugees with in different ways. The chosen projects do also show, that it doesn't depend on finance but on creativity and motivation.

Keywords: multiculturalism, multicultural library work, refugee, international, best practice, refugee crisis, project

Inhaltsverzeichnis

Ehrenwörtliche Erklärung.....	2
Kurzfassung	3
Abstract	3
Inhaltsverzeichnis	4
Abbildungsverzeichnis	6
Abkürzungsverzeichnis	7
1 Einleitung.....	8
2 Begrifflichkeiten	10
2.1 Kultur.....	10
2.2 Interkulturell und multikulturell	10
2.3 Migrant und Flüchtling	11
2.4 Integration	11
2.5 Best Practice	12
3 Interkulturelle Bibliotheksarbeit	13
3.1 Bedeutung der interkulturellen Bibliotheksarbeit	14
3.2 Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Deutschland.....	16
3.3 Rollen der Bibliotheken.....	18
3.4 Barrieren der Bibliotheken	19
4 Analyse der neuen Zielgruppe	24
4.1 Die Flüchtlingskrise: Situation und Problematik	24
4.1.1 Herausforderung	25
4.1.2 Chance.....	26
4.2 Zielgruppenauswertung	28
4.3 Anforderungen von Flüchtlingen an Bibliotheken	30
4.4 Chancen für Bibliotheken	32
5 Best Practice Beispiele	34
5.1 Frankreich	35
5.1.1 The Ideas Box	36
5.1.2 Jungle Books Library	39
5.1.3 Special Services.....	40
5.1.4 Konversationskurse	41
5.1.5 Analyse	42
5.2 England.....	44
5.2.1 Welcome to your library	45

5.2.2	Welcome Group	47
5.2.3	Chat and Chill Groups	47
5.2.4	Analyse	49
5.3	Niederlande	50
5.3.1	Pop-up libraries	51
5.3.2	Taalkit Dutch	52
5.3.3	VoorleesExpress	54
5.3.4	Language-Buddies	55
5.3.5	Analyse	55
5.4	Kanada	57
5.4.1	Library Settlement Partnership	58
5.4.2	Programme für Neuankömmlinge	59
5.4.3	Dial-a-Story	61
5.4.4	Youth Hubs	61
5.4.5	Analyse	62
5.5	Skandinavische Länder	63
5.5.1	Producing talking books in Arabic	63
5.6	Schweden	65
5.6.1	Borrow-a-Swede	66
5.6.2	Svenska med baby	67
5.6.3	Best Practice Beispiel Malmö	68
5.6.4	Partnership Skåne	69
5.6.5	Analyse	70
5.7	Dänemark	72
5.7.1	Konfliktmanagement	73
5.7.2	Das SBCI	74
5.7.3	Analyse	75
5.8	Norwegen	77
5.8.1	Learning Center	77
5.8.2	Sprachentraining: Language Friend und New Amigos	78
5.8.3	Analyse	80
6	Zusammenfassung	81
	Anhang A: E-Mail-Verkehr	82
	Anhang B: Facebook-Mitteilungen	93
	Anhang C: Flyer Learning Center Bergen	94
	Literaturverzeichnis	96

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Anteil männlicher Asylbewerber (aus Drittstaaten) in der EU-28, nach Altersgruppe und Status der Minderjährigen, 2014 in % Quelle: Eurostat (2015): Statistiken über Asyl	28
Abbildung 2: Verteilung der Erstantragstellenden Asylsuchenden in der EU, Norwegen und der Schweiz nach Altersstruktur. Quelle: Eurostat (2015): Statistiken über Asyl	29
Abbildung 3: Bestandteile der Ideas-Box Quelle: UNHCR Innovation (o.J.): Ideas Box	38
Abbildung 4: Flyer Learning Center Bergen S. 1 Quelle: Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [E-Mail]	94
Abbildung 5: Flyer Learning Center Bergen S. 2 Quelle: Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [E-Mail]	95

Abkürzungsverzeichnis

BSF	Bibliothèques Sans Frontières
Bpl	Bibliothèque publique d'Information
DBV	Deutscher Bibliotheksverband
DCMS	Department for Culture, Media and Sport
EBLIDA	European Bureau of Library Information and Documentation Associations
EU	Europäische Union
FEMA	Federal Emergency Management Agency
GFK	Genfer Flüchtlingskonvention
IBBY	International Board on Books for Young People
IFLA	International Federation of Library Associations and Institutions
LSP	Library Settlement Partnerships
OBA	Openbare Bibliotheek Amsterdam
SBCI	BibliotheksCenter for Integration
TPL	Toronto Public Library
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees
UNICEF	United Nations Children's Fund
WTYL	Welcome to your library

1 Einleitung

Öffentliche Bibliotheken sind zwar keine kommerziellen Einrichtungen, aber auch sie müssen wirtschaftlich arbeiten, wenn sie nicht um ihre Existenz fürchten wollen. Um langfristig existenzfähig und konkurrenzfähig bleiben zu können, nimmt die Kundenorientierung eine immer größere Rolle in der Bibliotheksarbeit ein. Denn wenn Bibliotheken nicht auf die Bedürfnisse ihrer Kunden eingehen und reagieren, hat das auf lange Sicht gesehen einen Rückgang der Nutzerzahlen zur Folge. Damit gehen Budgetkürzungen und der Abbau von Personalstellen einher. Bibliotheken müssen auf ihre Nutzer reagieren und ihr Angebotsspektrum entsprechend anpassen, wenn sie verhindern wollen, dass ihre Kunden abwandern.

Die große Dimension an Fluchtbewegungen, die 2015 viele Länder in der Europäischen Union (EU) unvorbereitet getroffen hatte, wurde in den Medien als „Flüchtlingskrise“ bekannt. Seit dieser Zeit dominiert die Thematik die Medien in Deutschland, Europa und der Welt. Die Resonanz auf diese fällt unterschiedlich aus. Mal ist die Flüchtlingskrise ein überbrückbares Problem oder die Lösung für eigene nationale Probleme, wie den Fachkräftemangel oder die demographische Entwicklung. Was sie auf jeden Fall ist: eine Herausforderung und eine Chance, auch für Bibliotheken. Denn diese haben eine neue Nutzergruppe gewonnen, auf die sie mit Angeboten reagieren können.

In dieser Situation befinden sich allerdings nicht nur deutsche Bibliotheken. Weltweit, vor allem in Europa, müssen Öffentliche Bibliotheken überlegen, wie sie die neue Zielgruppe der Flüchtlinge mit Angeboten versorgen kann. Denn als öffentliche und niederschwellige Einrichtungen sind sie ein Ort für Aufenthalt, Begegnung und Informationsbildung.¹ Das sind ideale Grundvoraussetzungen, die Bibliotheken weltweit auf unterschiedliche Art genutzt haben, um auf Flüchtlinge als neue Nutzergruppe einzugehen. Herausgekommen sind beispielhafte Angebote und Dienstleistungen für Flüchtlinge und Asylsuchende, von denen deutsche Bibliotheken profitieren können. Um diese Best-Practice Beispiele geht es in der vorliegenden Bachelorarbeit.

In Kapitel 3 wird zunächst ein Überblick über die interkulturelle Bibliotheksarbeit gegeben. Deren Bedeutung und Herausforderungen werden analysiert. Danach geht es in Kapitel 4 darum, vor welche Herausforderungen die Flüchtlingskrise Europa und insbesondere Deutschland stellt, aber auch welche Chancen sie für die Bibliothekswelt bietet. Die Zielgruppe der Flüchtlinge wird kurz umrissen. Danach werden in Kapitel 5 die Rahmenbedingungen der Länder, aus denen die Best Practice Beispiele kommen kurz dar-

¹Vgl. DBV; CILIP (2011): Bibliotheken und die Diversität in der Gesellschaft, S. 2

gestellt, um danach die Angebote und Projekte vorzustellen und dahingehend zu analysieren, warum sich diese bewährt haben. In den Analysen und in der Zusammenfassung in Kapitel 6 werden daraus Möglichkeiten abgeleitet, die sich aus den Beispielen für die deutsche Bibliotheksarbeit ergeben.

Die vorliegende Arbeit kann nur einen Ausschnitt durchgeführter Projekte aufzeigen. Es gibt eine Vielzahl an unterschiedlichen, vorbildhaften Projekten und Angeboten, aus denen die Auswahl schwerfiel. Wenn Länder mit weniger Projekten vertreten sind als andere, oder auch Länder gar nicht aufgeführt sind, soll das also nicht heißen, dass Bibliotheken in diesen Ländern weniger oder gar nicht aktiv sind. Das heißt nur, dass sie nach den Kriterien, die in Kapitel 5 vorgestellt werden, nicht berücksichtigt wurden.

In dieser Arbeit wird aus Gründen der Vereinfachung ausschließlich die männliche Form verwendet. Personen weiblichen wie männlichen Geschlechts sind darin gleichermaßen eingeschlossen.

Da bei den Projektbeschreibungen zum Teil auf Antworten aus E-Mails als Quellmaterial zurückgegriffen wird, sind diese in Anhang A zu finden. Gleiches gilt für eine Facebookquelle, die wichtige Informationen enthält, die sonst nicht zu finden sind. Diese wird neben dem Literaturverzeichnis in Anhang B im Wortlaut aufgeführt. Außerdem wird in Anhang C ein Flyer abgebildet sein, welcher im Anhang einer E-Mail mitgeschickt wurde.

2 Begrifflichkeiten

Im Folgenden werden einige Begriffe definiert und voneinander abgegrenzt, die zum Teil in der Literatur synonym gebraucht werden, obwohl sie keine Synonyme sind. Außerdem wird damit festgelegt, von welcher Definition die Verfasserin bei der Wahl der Begriffe ausgeht und warum der Begriff der interkulturellen Bibliotheksarbeit in dieser Arbeit verwendet wird.

2.1 Kultur

Der Begriff Kultur wird unterschiedlich verwendet, zum Teil auch inflationär gebraucht. Der Kulturbegriff ist keineswegs starr, sondern dynamischer Natur und damit ständiger Veränderung ausgesetzt. Das macht eine einheitliche Definition schwierig. In dieser Arbeit wird die ethnologische Definition von Kultur verwendet. Dieser Kulturbegriff beinhaltet zum einen die materiellen Innovationen einer Gesellschaft und zum anderen die Gesamtheit der Werte, Normen und Überzeugungen, die die Mitglieder einer Gesellschaft eint.²

2.2 Interkulturell und multikulturell

Es werden in dieser Arbeit häufig die Worte multikulturell und interkulturell verwendet. Je nach Literatur und je nach deren Herkunft werden die Begriffe unterschiedlich gewertet oder synonym verwendet, obwohl sie nicht die gleiche Bedeutung haben. Diese Unterscheidung ist allerdings nur in Quellen aus dem deutschsprachigen Raum zu finden. In englischsprachigen Quellen wird nur der Begriff der Multikulturalität verwendet.

Multikulturalität bezieht sich überwiegend auf die sozialen Strukturen einer Organisation oder einer Gesellschaft.³ Der Begriff geht davon aus, dass Kulturen nebeneinander bestehen, ohne zu verschmelzen und damit abgrenzbar und in sich homogen sind.⁴

Interkulturalität hingegen meint das Aufeinandertreffen mehrerer Kulturen, die sich gegenseitig beeinflussen und deren kulturelle Unterschiede Neues hervorbringen. Durch die Beziehung der Kulturen zueinander ergeben sich aus der Addition der kulturellen Merkmale Mehrwerte, sog. Synergieeffekte.⁵

² Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 12f

³ Vgl. Lucas, J. (2013): Die Bibliothek als Ort der interkulturellen Begegnung, S. 27

⁴ Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 13

⁵ Vgl. ebd., S. 13f

In der deutschsprachigen Literatur ist der Begriff multikulturell oft negativ geprägt. Er wird mit Parallelgesellschaft gleichgesetzt und als integrationshemmend angesehen.⁶ Denn Multikulturalität erkennt das Fremde an, will aber nur eine homogene Ko-Existenz der Kulturen. Interkulturalität hingegen setzt auf Zwischenperspektiven der eigenen und der neuen Kultur und deren Sichtweisen.⁷

Daher wird in dieser Arbeit der Begriff Multikulturalität nur verwendet, wenn die Rede von einer Gesellschaft oder Organisation ist, in der verschiedene Kulturen existieren. In Bezug auf die Bibliotheksarbeit wird der Begriff der interkulturellen Arbeit verwendet.

2.3 Migrant und Flüchtling

In der interkulturellen Bibliotheksarbeit werden Angebote und Dienstleistungen für unterschiedliche Kulturen und Nutzer mit Migrationshintergrund konzipiert.⁸ Flüchtlinge werden gerne bei der Ausrichtung von Angeboten und Dienstleistungen mit Migranten eingruppiert, obwohl es doch Unterschiede gibt. Laut UNHCR (United Nations High Commissioner for Refugees) handelt es sich bei einem Flüchtling um jemanden, der gezwungen wurde, das Land zu verlassen, weil unmittelbare Gefahr für das eigene Leben bestand. Migranten hingegen treffen oft freiwillig die Wahl, ihr Land zu verlassen und auszuwandern und in welches Land sie gehen. Diese Wahl haben Flüchtlinge in der Regel nicht.⁹

Beide Begriffe bezeichnen Menschen mit Migrationshintergrund. Aber sie unterscheiden sich in ihrer Ausgangslage und in ihren Anforderungen und Bedürfnissen, auf die die Bibliothek reagieren kann und die berücksichtigt werden müssen.

2.4 Integration

Bei Integration handelt es sich nicht nur um einen einzelnen Entwicklungsgang, sondern um ein vielschichtiges Zusammenspiel mehrerer Prozesse, das keineswegs nach ein paar Jahren abgeschlossen ist. Zu den Integrationsprozessen gehören das Erlernen von Fertigkeiten wie Sprach- und Berufsqualifikationen, von Kenntnissen über gesellschaftliche und rechtliche Zusammenhänge und Verhaltensweisen, aber auch die individuelle Sozialisierung. Das heißt, dass der einzelne Migrant in Interaktion mit Einheimischen wie

⁶ Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 13f

⁷ Vgl. ebd., S. 13f

⁸ Vgl. ebd., S. 14f

⁹ Vgl. Edwards, A. (2016): UNHCR viewpoint: 'Refugee' or 'migrant' – Which is right?

Kollegen, Nachbarn, Vereinen etc. tritt und sich mit den Werten und Normen der aufnehmenden Gesellschaft identifiziert. Je mehr dieser Prozesse eine Person durchlaufen hat, desto mehr kann von erfolgreicher Integration gesprochen werden.¹⁰ Ziel der Integration ist es, eine homogene Gesellschaft zu bilden. Also, dass die Teilnehmer in einer Gesellschaft, unabhängig ihrer Herkunft, gleichberechtigt in wirtschaftlicher, politischer, sozialer und kultureller Hinsicht partizipieren können und die Werte und Normen der Gesellschaft akzeptiert und verinnerlicht und damit garantiert werden.¹¹

2.5 Best Practice

Der Begriff Best Practice ist vor allem im Bereich der Wirtschaft oder der Politik gebräuchlich und bezeichnet bestmögliche, bereits erprobte Methoden etwas durchzuführen.¹² Es handelt sich also um vorbildhafte oder beispielhafte Projekte oder Dienstleistungen, an denen sich das eigene Unternehmen orientieren kann, um eigene strategische Ziele bestmöglich umzusetzen. Für diese Arbeit bedeutet das, dass Projekte, Angebote und Dienstleistungen vorgestellt und analysiert werden, die sich in anderen Ländern bewährt haben und deshalb für deutsche Bibliotheken relevant sind. Man kann Zeit und Personalkosten für das eigene Entwickeln von Dienstleistungen sparen und von der Arbeit anderer Einrichtungen profitieren.

¹⁰ Vgl. Thürsam, M. (2008): Multikulturelle Bibliotheksarbeit, S. 24

¹¹ Vgl. Bendel, P.; Haase, M. (2008): Integrationspolitik der Europäischen Union, S. 1

¹² Vgl. Duden (Hrsg.) (o.J.): Best Practice, die

3 Interkulturelle Bibliotheksarbeit

„Wer in die Bibliothek geht, kann sich als Teil einer Gesellschaft fühlen. Dorthin gehen Leute, die neugierig sind und die ihre Chancen nutzen wollen.“¹³ So heißt es in den 21 guten Gründen für Bibliotheken und genau das macht Bibliotheken attraktiv für Begegnungen und Annäherungen unterschiedlicher Kulturen. Der interkulturellen Bibliotheksarbeit kommt in den letzten Jahren auch eine immer größere Bedeutung bei. Wurde 2008 noch bemängelt, dass die Diskussion um den Stellenwert von interkulturellen Tätigkeiten in öffentlichen Bibliotheken trotz entsprechender Entwicklungen wenig geführt wird, kommt man seit kurzem kaum um dieses Thema herum.¹⁴

Vor allem durch die Flüchtlingskrise, die Europa seit 2015 vor neue Herausforderungen stellt, wird die Diskussion neu entfacht und es erhöht sich der Druck, sich mit interkultureller Bibliotheksarbeit zu befassen. Untersuchungen ergaben, dass Bibliotheken in Krisen und Katastrophensituationen eine wichtige Rolle dabei spielen, Wiederaufbau und Entwicklung zu fördern,¹⁵ zum einen als öffentlicher Zugangspunkt für Information und Internet, aber auch als physischer und sozialer, zentraler Ort für Gemeinschaft.¹⁶ Vielen in Deutschland ist dieses Potential allerdings nicht bewusst, weder den Trägereinrichtungen noch den Bibliotheken an sich.¹⁷

Die Bedeutung und das Potential der interkulturellen Bibliotheksarbeit ist dabei längst kein Geheimnis und nicht erst seit der Flüchtlingskrise bekannt. Der deutsche Bibliotheksverband (DBV) und auch die internationalen Dachverbände fordern schon lange einen stärkeren Fokus auf die interkulturelle Bibliotheksarbeit (z.B. die International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), das European Bureau of Library Information and Documentation Associations (EBLIDA), etc.).

Doch was genau ist eigentlich interkulturelle Bibliotheksarbeit? Was die Bedeutung dieses Tätigkeitsfeldes ausmacht und welche Herausforderungen es mit sich bringt, werden im Verlauf dieses Kapitels aufgezeigt. Danach wird die neue Zielgruppe analysiert. Anschließend werden ab Kapitel 5 die internationalen Beispiele vorgestellt.

¹³ BID (Hrsg.) (2009): 21 gute Gründe für gute Bibliotheken, S. 3

¹⁴ Vgl. Busch, R. (2008): „Social Inclusion“ und die Rolle der Bibliotheken, S. XIII

¹⁵ Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S.2

¹⁶ Vgl. ebd., S. 2f

¹⁷ Vgl. Kern, P. (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark, S. 1

3.1 Bedeutung der interkulturellen Bibliotheksarbeit

„In den letzten Jahrzehnten haben sich Bibliotheken von behördenartigen Einrichtungen [...] zu attraktiven und lebendigen städtischen Mittelpunkten entwickelt [...] und gehören zur multikulturellen Gesellschaft“¹⁸. Dies hat der europäische Dachverband EBLIDA festgestellt. Und damit auch, dass immer mehr Bibliotheken sich nicht mehr nur über ihre Rolle als Bereitsteller von Medien definieren, sondern auf ihr Umfeld und deren Anforderungen reagieren.

Der DBV definiert interkulturelle Bibliotheksarbeit als die „Fülle der Funktionen und Maßnahmen, mit denen eine Bibliothek auf die kulturelle Vielfalt der heutigen Gesellschaft reagiert.“¹⁹ Darunter fallen u.a. fremdsprachige Bibliotheksbestände und Führungen, interkulturelle Fortbildungen zur Schulung der Mitarbeiter, spezielle Veranstaltungen und Angebote.²⁰

Bei interkultureller Bibliotheksarbeit handelt es sich um eine Querschnittsaufgabe, die nicht nur einen Mitarbeiter, sondern die Einrichtung insgesamt betrifft.²¹ Es muss ein Umdenken stattfinden, um Angebote und Dienstleistungen wirklich allen Nutzern zur Verfügung zu stellen.²² Denn mit der traditionellen Vorgehensweise und nach demselben Schema können nicht alle Nutzergruppen erreicht werden. Bücher für Flüchtlinge zum Sprachenlernen bereitzustellen ist zwar ein Angebot, wenn die Nutzer allerdings nicht oder nur schlecht lesen können, wird das Informationsbedürfnis verfehlt. Wenn Bibliotheken sich als Kultur- und Bildungsinstitution für die gesamte Bevölkerung, gegenwärtig und zukünftig, legitimieren wollen, müssen ihre Angebote auch die Bevölkerungsgruppen mit Migrationshintergrund und Flüchtlinge erreichen.²³

Auch die von IFLA und der United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) veröffentlichten Richtlinien zur interkulturellen Erziehung fordern von Bildungssystemen, den „vielfältigen Charakter der Gesellschaft [zu] berücksichtigen und darauf ab[zuzi]elen und auch dazu bei[zut]ragen, dass ein friedliches Miteinander und eine positive Beziehung zwischen den unterschiedlichen kulturellen Gruppen möglich

¹⁸ EBLIDA (Hrsg.) (2011): Kulturbastion Bibliothek, S. 1

¹⁹ Bibliotheksportal (Hrsg.) (2015): Interkulturelle Bibliotheksarbeit

²⁰ Vgl. ebd.

²¹ Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 15

²² Vgl. Vincent, J. (2015): Welcoming Refugees to the UK (and to Libraries)

²³ Vgl. Lucas, J. (2013): Die Bibliothek als Ort der interkulturellen Begegnung, S.60

ist”²⁴. Dabei soll sowohl das Lernen über andere Kulturen gefördert, als auch die Koexistenz der Kulturen überwunden werden, um sich zu einer nachhaltigen, multikulturellen Gesellschaft weiterzuentwickeln.²⁵ Diese Richtlinie hat auch der DBV in seiner Erklärung zu Diversität und der Notwendigkeit interkultureller Bibliotheksdienste aufgenommen. Sie richtet sich explizit an alle Bibliotheken aller Arten und Größe und knüpft an die Grundsätze an, die bereits in der IFLA-Erklärung zur interkulturellen Bibliothek veröffentlicht wurden.²⁶

Was bedeutet das? Es handelt sich laut Susanne Schnee horst „um eine gute Argumentationshilfe gegenüber der Politik oder dem Stadtrat”²⁷. Es wird aber auch festgehalten, dass Bibliotheken sich mehr in der interkulturellen Bibliotheksarbeit einbringen und ihr Potential wahrnehmen müssen.

Gerade in der Flüchtlingskrise können Bibliotheken sich als Partner für die Kommunen offenbaren. Als ein öffentlicher Ort, der für alle zugänglich ist, sind sie für Flüchtlinge eine unkomplizierte Anlaufstelle, um sich weiterzubilden, zu informieren und zu unterhalten. Bibliotheken können eine neue Kundengruppe mit Angeboten erschließen und den Flüchtlingen den Start im neuen Land erleichtern. Dadurch können Bibliotheken sich in der Kommune eine unverzichtbare Stellung sichern.

Allein durch den Zugang zu Bildung und Information werden Menschen intellektuell angesprochen, können sich weiterbilden und kommen selbstständig einer Beschäftigung nach. Das stärkt das Selbstwertgefühl, ergibt eine sinnvolle Beschäftigung und reduziert gleichzeitig das Gefühl von Hilflosigkeit, Verzweiflung und Unselbständigkeit.²⁸ Durch Bildung wird außerdem die Fähigkeit gefördert, sich in andere hineinversetzen und besser verstehen zu können. Grundsätzlich kann man davon ausgehen, dass die Begegnung mit anderen Kulturen zu Vergleichs- und Verstehensprozessen führt.²⁹ Diese Prozesse sollten durch Bildung unterstützt werden, damit das Resultat dieser nicht Ablehnung und Unsicherheit sind.

Interkulturelle Konflikte sind immer solche „zwischen Menschen unterschiedlicher ethnischer, sprachlicher und religiöser Herkunft [und nicht] zwischen Kulturen oder Religionen

²⁴ DBV; CILIP (2011): Bibliotheken und die Diversität in der Gesellschaft, S. 1

²⁵ Vgl. ebd., S.1f

²⁶ Vgl. ebd., S. 1f

²⁷ Schwiederski, C. (2010): Bibliotheken als interkulturelle Orte, S. 9

²⁸ Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S. 2f

²⁹ Vgl. Lüsebrink, H. (2012): Interkulturelle Kommunikation, S.41f

als abstrakte Größen³⁰. Damit Konflikte vermieden werden, braucht es die Integration von Flüchtlingen auf der einen Seite, sowie das Verständnis und Entgegenkommen der aufnehmenden Gesellschaft auf der anderen Seite.

3.2 Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Deutschland

Seit Ende des Zweiten Weltkrieges wurden in vielen europäischen Ländern ausländische Arbeiter angeworben, um den Arbeitskräftemangel auszugleichen. Wie schon die deutsche Bezeichnung der „Gastarbeiter“³¹ impliziert, wurde angenommen, dass die Arbeitsmigranten nur über eine begrenzte Zeit im Land bleiben und danach in ihre Herkunftsländer zurückkehren würden.³² Deshalb wurde kaum etwas in Sachen Integration unternommen, sondern im Gegenteil: es wurden Anregungen zur Rückkehr in die Heimatländer getroffen.³³ In dieser Hinsicht hatten sich Deutschland und einige andere Länder verkalkuliert.³⁴ Viele der Arbeitsmigranten blieben und als das klar wurde, und Integrationsreformen initiiert wurden, hinkten diese der Entwicklung hinterher. Man musste feststellen, dass das bloße Gewährenlassen der Migranten ohne Integrationsmaßnahmen zu Parallelgesellschaften geführt und Integration gehemmt hatte.³⁵ Diesen Fehler versucht man nun bei der Flüchtlingskrise zu vermeiden.³⁶

Vor allem denjenigen Flüchtlingen, die hohe Chancen haben ein Bleiberecht zu erhalten, sollte der Start in Deutschland erleichtert werden. Dies zu erreichen wäre für die Politik allein unmöglich, sondern erfordert die Unterstützung aus Wirtschaft und Gesellschaft.³⁷ Damit eingeschlossen, wenn auch nicht explizit angesprochen: Bibliotheken. Ob sie sich dieser Verantwortung bewusst werden bleibt den einzelnen Institutionen überlassen. Die Richtlinien und Erklärungen von DBV, IFLA, etc. haben keine bindende gesetzliche Kraft (s. auch Kapitel 3.4).

Interkulturelle Bibliotheksarbeit tut sich allerdings immer noch schwer damit, sich aus der alten Zuordnung zur sozialen Bibliotheksarbeit zu lösen. Diese Zuordnung impliziert,

³⁰ Boecker, M. (2008): Interkulturelle Kompetenz, S. 5

³¹ Thürsam, M. (2008): Multikulturelle Bibliotheksarbeit, S. 16

³² Vgl. Parusel, B. (2015): Schwedens Integrationspolitik

³³ Vgl. Thürsam, M. (2008): Multikulturelle Bibliotheksarbeit, S. 16

³⁴ Vgl. Parusel, B. (2015): Schwedens Integrationspolitik

³⁵ Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 13

³⁶ Vgl. Kaiser, T. (2016): Rasante Fortschritte bei Integration in Deutschland

³⁷ Vgl. Hinte, H.; Rinne, U.; Zimmermann, K. (2015): Flüchtlinge in Deutschland: Herausforderung und Chancen, S.1f

dass interkulturelle Bibliotheksarbeit eine Art Zusatzleistung ist.³⁸ Fakt ist aber, dass der Anteil der Menschen mit Migrationshintergrund 2015 bei 21% der Gesamtbevölkerung lag.³⁹ Aufgrund des demographischen Wandels und des Fachkräftemangels werden die Zahlen so schnell auch nicht rückläufig. Natürlich schwanken die Zahlen zwischen Großstädten und ländlichen Gegenden. Aber Bibliotheksarbeit kann und sollte auf die 21% reagieren. Wenn Bibliotheken ihren Auftrag als Kultur- und Bildungsinstitution langfristig erfüllen und existenzfähig sein wollen, kann „zukünftig[e], jegliche Bibliotheksarbeit überhaupt nur Interkulturelle Bibliotheksarbeit sein“⁴⁰.

Andere Länder sind Deutschland, was interkulturelle Bibliotheksarbeit betrifft, voraus. Zu den Vorreitern zählen Australien, Kanada, die USA, die Niederlande und die skandinavischen Länder.⁴¹ Man kann es auch schon daran erkennen, dass die DBV Expertengruppe zur interkulturellen Bibliotheksarbeit 2006 gegründet wurde, die entsprechende IFLA-Sektion aber schon seit Jahrzehnten existiert.⁴² In der Flüchtlingskrise hat Deutschland international große Anerkennung mit der Vielzahl an deutschen Best Practice Beispielen gewonnen (IFLA⁴³, EBLIDA⁴⁴, Public Libraries Association⁴⁵, etc.).

Man darf allerdings nicht vergessen, dass diese Angebote auch für andere Menschen mit Migrationshintergrund genutzt werden können und sollten.

Was wird bisher in der interkulturellen Arbeit mit Flüchtlingen in Deutschland gemacht?

Im internationalen Vergleich glänzt Deutschland mit Projekten und Best Practice Beispielen in der Arbeit mit Flüchtlingen. Um nachvollziehen zu können, welche Angebote und Projekte für diese Arbeit nicht berücksichtigt wurden, muss man einen Blick darauf werfen, was vor allem bereits von vielen deutschen Bibliotheken angeboten wird. Die Informationen darüber beziehen sich hauptsächlich auf die Meldungen vom Bibliotheksportal⁴⁶ zum Zeitpunkt des 25.09.2016 und der Meldungen von IFLA⁴⁷.

³⁸ Vgl. Ulucan, S. (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken, S. 14

³⁹ Vgl. Statistisches Bundesamt (o.J.): Migration und Integration

⁴⁰ Ulucan, S. (2008 a): "... eine Investition in die Zukunft ...", S. 183

⁴¹ Vgl. Lucas, J. (2013): Die Bibliothek als Ort der interkulturellen Begegnung, S. 62

⁴² Vgl. Busch, R. (2008): „Social Inclusion“ und die Rolle der Bibliotheken, S. XIV

⁴³ Vgl. IFLA (Hrsg.) (2015): Responding! Public Libraries And Refugees

⁴⁴ Vgl. EBLIDA (Hrsg.) (o.J.): Public Libraries in Europe Welcome Refugees

⁴⁵ Vgl. Pyatetsky, J. (2015): Refugees Supported by Public Libraries in Europe

⁴⁶ Vgl. Bibliotheksportal (Hrsg.) (2015): Bibliotheksangebote für Flüchtlinge und Asylbewerber

⁴⁷ Vgl. IFLA (Hrsg.) (2015): Responding! Public Libraries And Refugees

Zusammenfassend wird in Deutschland von Bibliotheken v.a. Folgendes gemacht und angeboten:

- Erweitertes Medienangebot
- Multilinguale Bibliotheksführungen und Vorlesestunden
- Mehrsprachiges Informationsmaterial
- Medienboxen
- Thematische Veranstaltungen und Ausstellungen
- Ausgabe vergünstigter bzw. kostenloser Benutzerausweise

Darum befassen sich die im Laufe der Arbeit vorgestellten Projekte hauptsächlich mit neuen Formen von Angeboten und Dienstleistungen. Die sich entweder in ihrer Idee, Umsetzung, oder Abwandlung von denen in Deutschland hauptsächlich präsentierten Angeboten unterscheiden und deshalb von Interesse für die Angebotslandschaft hierzulande sein können.

3.3 Rollen der Bibliotheken

Bei der Frage, wie Bibliotheken sich in der interkulturellen Arbeit einbringen können, ist vor allem das „wie“ entscheidend. Auch abhängig von der personellen, zeitlichen und finanziellen Situation muss jede Bibliothek für sich entscheiden, welche Rolle sie einnehmen will. Denkbar sind drei verschiedene Formen:

1. Migranten in die Kultur der aufnehmenden Gesellschaft integrieren
2. Allen Gruppen die Möglichkeit eröffnen, ihre eigene Kultur auszuleben und zu entwickeln, also allen gleichberechtigten Raum ermöglichen und zukommen lassen
3. Jeden in die multikulturelle Gesellschaft integrieren. Also ermöglichen, dass alle Kulturen miteinander agieren, sich gegenseitig beeinflussen und weiterentwickeln.⁴⁸

Neben der Definition, in welchem Umfang die interkulturelle Bibliotheksarbeit erfolgen soll, kann auch überlegt werden, wie der physische Raum der Bibliothek genutzt werden soll.

Zum einen als High Intensive Meeting Place, also als hochintensiver Treffpunkt, der auf das Bedienen von primären Interessen und spezifischen Informationsbedürfnissen spezialisiert ist. Oder als Low Intensive Meeting Point, der Bibliothek als niederschwelligem

⁴⁸ Vgl. Mahrt-Thomsen, Frauke (2007): „Sie müssen doch deutsch lernen“, S.1

Treffpunkt. Dieses Konzept sieht vor, dass der Raum offen für alle Menschen mit unterschiedlichen Interessen, Werten und Informationsbedürfnissen ist.⁴⁹

Es steht also zur Entscheidung, ob man sich spezialisiert und nur an bestimmten Ziel- und Kundengruppen orientieren möchte, oder ob man sich als Bibliothek für alle Nutzergruppen versteht und dementsprechend versucht auf alle Nutzerbedürfnisse zu reagieren. Der aktuelle Trend der Bibliothek als dritter Ort legt eindeutig letztere Variante nahe.

3.4 Barrieren der Bibliotheken

Es ist einfach zu beschließen, dass man sich der interkulturellen Bibliotheksarbeit widmet, es umzusetzen ist es allerdings nicht. Man sollte sich auch vorab mit möglichen Problemen und Barrieren auseinandersetzen, um festzulegen, wie man diese vermeiden oder überwinden kann. Im Folgenden werden einige mögliche Probleme aufgeführt, die auftreten können. Was man keineswegs machen sollte, ist diese als Ausrede zu benutzen.

Fehlende gesetzliche Grundlage

Durch die Kulturhoheit der Länder ist die Gesetzgebung für Kultur Sache der Bundesländer. Deshalb gibt es in Deutschland nur einige landesweite Bibliotheksgesetze, ein nationales Bibliotheksgesetz ist nicht möglich. Öffentliche Bibliotheken sind aber in der Regel eine Freiwilligkeitsleistung der Kommunen. Diese Tatsache bringt viele Probleme mit sich, wie beispielsweise die schwankenden finanziellen Situationen der Bibliotheken, aber vor allem die schwierige Ausgangssituation der Bibliotheken.

Wenn der Träger von Tätigkeitsfeldern überzeugt werden muss, fehlt oft die Basis, aufgrund der man begründen kann, warum man sich darin engagieren möchte. Die Richtlinien von DBV, IFLA, etc. sind und können auch nur Empfehlungen sein, denn es gibt keine gesetzliche Basis, warum man diese umsetzen sollte. Es ist in der Gesamtsituation schwierig, Bibliotheken vorzugeben sich ihrer multikulturellen Nutzergruppen anzunehmen, aber auch seitens der Bibliotheken finanzielle Mittel zugesprochen zu bekommen, um in angemessener Weise ihre Ziele und Ideen umsetzen zu können.⁵⁰ Man kann nur motivieren und Überzeugungsarbeit leisten und hoffen, dass sich Bibliotheken ihres Potentials bewusstwerden und dieses nutzen wollen, aber auch die Rahmenbedingungen bewilligt werden, um es umsetzen zu können. Insofern liegt es an den Ländern, entspre-

⁴⁹ Vgl. Mahrt-Thomsen, Frauke (2007): „Sie müssen doch deutsch lernen“, S. 1f

⁵⁰ Vgl. B.I.T. online (o.J. b): Bibliotheken sind Teil der Willkommenskultur in Deutschland – Deutscher Bibliotheksverband

chende Bibliotheksgesetze zu erlassen oder Bibliotheken in die Integrationspläne mit einzubeziehen, wenn sie von Öffentlichen Bibliotheken wollen, dass sich alle der interkulturellen Arbeit mit Flüchtlingen und Migranten annehmen sollen.

Probleme bezüglich der Infrastruktur

Die fehlende Infrastruktur v.a. in ländlichen Gebieten ist ein gegenwärtiges Problem. Nicht nur die technische Infrastruktur wie (stabiles) Internet, W-Lan und ausreichende Computerarbeitsplätze sind ein generelles Problem. Wenn digitale Angebote vor Ort nicht oder nur schlecht genutzt werden können und die Flüchtlinge sonst keinen Zugriff auf einen Computer haben, bleibt das Angebot ungenutzt. Auch die Anbindung an das Verkehrsnetz bzw. die Erreichbarkeit der Einrichtung können Probleme mit sich bringen. Wenn die Flüchtlinge nur umständlich zur Bibliothek gelangen können (z.B. zu große Entfernung der Unterkunft) oder deren Öffnungszeiten zu eingeschränkt sind, können die Nutzerzahlen ebenfalls ausbleiben. Auf diese Weise können Angebote nicht genutzt werden, obwohl Interesse vorhanden ist.⁵¹

Die meisten Best Practice Beispiele, sowohl aus Deutschland, als auch international, kommen aus Großstädten. Sicherlich hängt es auch damit zusammen, dass dort die personellen Mittel vorhanden sind und der Bedarf auch höher ist. Aber ca. ein Viertel der Flüchtlinge werden in ländlichen Regionen angesiedelt, wo die besten Ideen anhand ungünstiger Rahmenbedingungen scheitern können.⁵² Und gerade dort, wo unter Umständen auch noch nicht viele Erfahrungen mit kultureller Vielfalt gemacht wurden, ist es unerlässlich und wichtig, interkulturelle Angebote zu entwickeln und anzubieten, um die neue Zielgruppe mit einzubeziehen und eine gelungene Integration zu fördern.

Viele Kommunen im ländlichen Raum haben schon erkannt, dass ihre Entwicklung abhängig ist von der Gewinnung neuer Einwohner und der Erschließung vorhandener Potentiale.⁵³ Das kann positive Folgen für den Ausbau der Infrastruktur haben und auch Einsicht in die Notwendigkeit für spezifische, zielgruppenorientierte Angebote in den Kommunen mit sich bringen, um die neuen Einwohner zu integrieren.

Rollenüberforderung

Die Aufgaben von Bibliotheken sind vielfältiger und vielschichtiger denn je. War früher die Aufgabe von Bibliotheken allein die Bereitstellung von Büchern, müssen sie heutzutage sehr viele Rollen wahrnehmen. Allein alle unterschiedlichen Zielgruppen bedienen

⁵¹ Vgl. B.I.T. online (o.J. a): Bibliotheken im ländlichen Raum sind Orte für Innovation und Integration

⁵² Vgl. Die Bundesregierung (2016): Integration von Flüchtlingen

⁵³ Vgl. Bolte, Claudia; Kirchhoff, Gudrun (2015): Migration und Integration im ländlichen Raum

zu können und mit Angeboten zu versorgen und daneben auch die Förderung von Lese- und Medienkompetenzen, Veranstaltungsarbeit etc. sind nur einige der Aufgaben und Tätigkeitsfelder.

Je nach personeller und finanzieller Ausstattung und nach eigenen Anforderungen der Bibliothek und des Trägers, kann dies schnell zu einer gewissen Art von Ohnmacht führen: Man weiß nicht wie und mit welchen Mitteln das alles gemacht werden soll. Wie man allen Rollen gerecht werden und alle gleichermaßen gut ausführen kann.

Dabei behilflich sind effizientere Managementinstrumente, wie eine strategische Zielsetzung und Zielgruppenanalyse, um damit Schwerpunkttätigkeiten zu setzen und effizientere Angebote zu entwickeln. Aber auch klar strukturierte und kommunizierte Aufgabebereiche und -beschreibungen der Mitarbeiter vermeiden Unklarheiten und Überforderung. Des Weiteren ist eine gute und transparente Kommunikation mit dem Träger bei der Bewilligung von Finanz- und Personalmitteln hilfreich.

Administrative Barrieren

Um alle Angebote und Dienstleistungen einer Bibliothek nutzen zu können, ist der Bibliotheksausweis unerlässlich. Für diesen muss man allerdings bestimmte Dokumente vorweisen oder als Minderjähriger die Unterschrift eines Erziehungsberechtigten nachreichen. Wie in Kapitel 4.2 noch aufgezeigt wird, haben Flüchtlinge eine strapaziöse Reise hinter sich und mussten oft überhastet fliehen. Dokumente können nicht vorhanden, verloren gegangen oder zerstört worden sein.

Die unbegleiteten Minderjährigen haben keinen Erziehungsberechtigten, der die Benutzeranmeldung unterschreiben kann. Es werden Sonderregelungen benötigt, wie diese dennoch einen Benutzerausweis erhalten können, da sie sonst keine Chance haben.

Außerdem sollte der sprachliche Aspekt nicht vernachlässigt werden. Wichtiges Informationsmaterial wie beispielsweise die Benutzungsordnung sollte in mehreren Sprachen verfügbar sein, denn selbst wenn sich die Person ausweisen kann, gibt sie mit ihrer Unterschrift auch zu verstehen, dass die Benutzungsordnung anerkannt wird und damit diese anerkannt werden kann, muss sie zuallererst verstanden werden. Außerdem sollte auch aktiv beworben werden, was man in der Bibliothek nutzen kann und wofür die Bibliothek steht, um Schwellenängste der Flüchtlinge zu nehmen (s. auch Kapitel 4.3). Denn Angebote, von denen man nichts weiß, können auch nicht genutzt werden.

Personalmangel

Um interkulturelle Bibliotheksangebote entwickeln, betreuen und betreiben zu können, braucht es vor allem Personal und Zeit. Die Mitarbeiter müssen motiviert sein, geschult

und informiert über die Zielgruppen und ihre Hintergründe.⁵⁴ Und auch generell, sollte jeder einzelne Mitarbeiter über die Angebote der Bibliothek informiert sein. Aber auch über die Kultur und Hintergründe der Zielgruppe. So können (kulturelle) Missverständnisse vermieden werden, jeder Mitarbeiter kann qualifizierte Auskunft geben und Fragen beantworten und es kann ein respektvoller Umgang miteinander ermöglicht werden.

Damit aber auch gute Angebote konzipiert werden können, braucht das Personal Zeit. Wie auch bei der Rollenüberforderung angemerkt, kann es sein, dass bei straffer Personallage kaum Zeit bleibt, sich in die Thematik einzuarbeiten, Best Practice Beispiele zu recherchieren, ein Konzept zu entwickeln, Kontakte und Kooperationen zu knüpfen und anzusprechen, etc.⁵⁵

Hier können ebenfalls die Lösungsmöglichkeiten aus dem Punkt "Rollenüberforderung" helfen. Aus einer guten und transparenten Kommunikation mit dem Träger können im Idealfall mehr Personalstellen zugesprochen werden. Außerdem können die Best Practice Beispiele dieser Arbeit für die eigene Bibliotheksarbeit genutzt werden

Sprachliche Barrieren

Sowohl für die Auskunft als auch für Informationsmaterial ist Personal, das multilingual arbeiten kann, von Vorteil. Zumindest in Englisch, idealerweise aber auch in den Sprachen, die von den Flüchtlingen gesprochen werden. Beim Lektorat und Einkauf von Medien wird es noch schwieriger. Die Sprache verstehen ist eine Sache. Den jeweiligen Buchmarkt der Sprachräume zu kennen und dann geeignete Medien auswählen zu können, die von Inhalt und Sprache her geeignet sind, sind noch schwierigere Barrieren. Möglichkeiten diese abzubauen wäre zum einen geeignetes Personal einzustellen, dass die wichtigsten Sprachen spricht und versteht, wie beispielsweise Arabisch.⁵⁶ Aber auch durch den Kontakt mit anderen Bibliotheken können beispielsweise Literaturlisten ausgetauscht werden. In Kapitel 5.7.2 wird eine weitere Möglichkeit vorgestellt, über die man geeignete Medien unkomplizierter und schneller erwerben oder ausleihen kann.

Finanzierung

Der finanzielle Aspekt ist der Grund, warum es am Häufigsten scheitert, denn er hängt mit vielen der anderen genannten Punkte zusammen. Fehlende Finanzmittel und Budgetkürzungen können Innovation, die Qualität und damit auch die Zukunftsfähigkeit

⁵⁴ Vgl. Ulucan, S. (2008 a): "... eine Investition in die Zukunft ...", S.175

⁵⁵ Vgl. Klauser, H. (2006): Internationale Bibliotheksarbeit – und was geht mich das an?, S. 1f

⁵⁶ Vgl. Ulucan, S. (2008 a): "... eine Investition in die Zukunft ...", S. 176

hemmen und beeinträchtigen.⁵⁷ Auch die besten Ideen können scheitern, wenn der Träger nicht überzeugt ist und das Budget es nicht zulässt. Aus einer Finanzumfrage ging hervor, dass Bibliotheken wichtige „Angebote für Zielgruppen mit besonderen Bedarfen - Bildungsbenachteiligte, [...] Flüchtlinge - nicht realisieren konnten.“⁵⁸

Doch gute Angebote und Projekte müssen nicht teuer sein.⁵⁹ Es gibt auch viele gute, kleinere Ideen, mit denen sich eine Bibliothek einbringen kann und die den Träger überzeugen können, um dann größere Projekte in Angriff zu nehmen. Deshalb sollten Bibliotheken auch die Arbeit anderer im Blick behalten, um Inspiration und Ideen zu gewinnen. Das sollte sich nicht nur auf die nationale Bibliothekswelt konzentrieren.⁶⁰ Wie im Laufe dieser Arbeit gezeigt wird, haben andere Länder eine Vielzahl innovativer Angebote und Projekte entwickelt, die auch für deutsche Bibliotheken umsetzbar sind. Zeitliche und personelle Ressourcen können eingespart werden, indem man sich die Arbeit anderer zunutze macht.

Finanzielle Abhilfe kann durch Kooperationen mit kommunalen Einrichtungen oder Hilfsorganisationen gewonnen werden, oder durch das Miteinbeziehen von Freiwilligen und Ehrenamtlichen.⁶¹ Wenn Bibliotheken ihren Trägern vermitteln können, dass sie bei der Integration von Flüchtlingen wirkungsvoll mitwirken können (s. auch Kapitel 4.4), können sie aus entsprechenden Zuschüssen für Länder und Kommunen profitieren. Erst vor kurzem wurden beispielsweise den Bundesländern mehr Finanzmittel zu diesem Zweck zur Verfügung gestellt.⁶²

Im Verlauf dieser Arbeit werden Beispiele für Angebote aufgezeigt, deren Aufwand große Effekte und positive Auswirkungen erzielen. Man muss das Rad nicht neu erfinden, es sind schon viele gute Ideen vorhanden, die genutzt werden können. Die eigentliche Herausforderung ist, dass man sich von Barrieren nicht aufhalten lässt.

⁵⁷ Vgl. B.I.T. online (o.J. b): Bibliotheken sind Teil der Willkommenskultur in Deutschland – Deutscher Bibliotheksverband

⁵⁸ Ebd.

⁵⁹ Vgl. Rabus, S. (2014): Bibliotheksarbeit zwischen den Kulturen, S.3

⁶⁰ Vgl. Klauser, H. (2006): Internationale Bibliotheksarbeit – und was geht mich das an?, S. 1f

⁶¹ Vgl. Ulucan, S. (2008 a): "... eine Investition in die Zukunft ...", S. 177ff

⁶² Vgl. o.V. (2016 b): Länder erhalten für Flüchtlingsintegration 2,5 Milliarden Euro mehr

4 Analyse der neuen Zielgruppe

In diesem Kapitel wird vor allem ein allgemeiner Blick auf die Menschen geworfen, die sich zur Flucht aufmachen. Allgemein, da es sowohl von Land zu Land als auch von Stadt zu Stadt unterschiedlich ist, welche Flüchtlinge kommen. Die Zusammensetzung der Zielgruppe nach Geschlecht, Alter, Bildung, etc. im Detail ist schwankend und muss individuell ermittelt werden. Allerdings können sich daraus schon Anforderungen und damit auch Aufgaben für Bibliotheken ableiten lassen, um einen groben Überblick darüber zu erhalten, mit welcher Zielgruppe man es zu tun bekommt.

Die statistischen Daten beziehen sich überwiegend auf die Jahre 2014 und 2015, seit vermehrt Flüchtlinge nach Europa kommen.

4.1 Die Flüchtlingskrise: Situation und Problematik

Seit 1951 sind Staaten, die die Genfer Flüchtlingskonvention (GFK) unterzeichnet haben, verpflichtet, Flüchtlinge anzuerkennen und ihre Rechte sicherzustellen und zu respektieren.⁶³ Als Flüchtlinge werden Menschen definiert, die „vor Gewalt über Staatsgrenzen ausweichen, weil ihr Leben, ihre körperliche Unversehrtheit, Freiheit und Rechte direkt oder sicher erwartbar bedroht sind“⁶⁴. Neben der Definition werden Rechte wie Religionsfreiheit und Pflichten gegenüber dem Aufnahmeland, die zu erfüllen sind, festgehalten. Die GFK und/oder das nachfolgende Protokoll wurden von 147 Staaten unterzeichnet und gelten damit auch über Europa hinaus.⁶⁵

Die Anzahl der Menschen, die auf der Flucht sind oder vertrieben werden, hat im Jahr 2015 ein neues Rekordhoch erreicht.⁶⁶ Die Gesamtzahl der Binnenflüchtlinge (Flüchtlinge innerhalb der eigenen Landesgrenzen⁶⁷), der Flüchtlinge und Asylsuchenden ist auf 65 Mio. angestiegen.⁶⁸ Auch die Anzahl gestellter Asylanträge in der EU erreichte den Höchstwert von 1.255.600.⁶⁹

⁶³ Vgl. BpB (Hrsg.) (2011): 60 Jahre Genfer Flüchtlingskonvention

⁶⁴ Oltmer, J. (2016): Warum ist die Bundesrepublik Deutschland 2015 Ziel umfangreicher globaler Fluchtbewegungen geworden?, S. 1

⁶⁵ Vgl. BpB (Hrsg.) (2011): 60 Jahre Genfer Flüchtlingskonvention

⁶⁶ Vgl. UNHCR (2016): Flucht und Vertreibung 2015 drastisch gestiegen

⁶⁷ Vgl. UNO-Flüchtlingshilfe (o.J. b): Fragen & Antworten

⁶⁸ Vgl. UNHCR (2016): Flucht und Vertreibung 2015 drastisch gestiegen

⁶⁹ Vgl. Eurostat (Hrsg.) (2015): Statistiken über Asyl

Fluchtursachen sind vor allem die Bürgerkriege im Nahen und Mittleren Osten und das Erstarken des sogenannten Islamischen Staates im Irak.⁷⁰ Viele flohen nach Europa, in der Hoffnung auf ein besseres und vor allem friedliches Leben. Beliebte Länder für Flüchtlinge sind vor allem Schweden und Deutschland.⁷¹ In letzteres reisten 2015 insgesamt ca. 1,1 Mio. Menschen um Asyl zu beantragen. Ein neuer Rekord in der Geschichte der Bundesrepublik.⁷²

4.1.1 Herausforderung

Wie zu Beginn der Arbeit bereits erwähnt, waren die meisten Länder unvorbereitet, obwohl die Entwicklungen und auch die Dimension der Fluchtbewegungen absehbar waren.⁷³ Viele Regionen, Städte und Kommunen waren mit den neuen Herausforderungen, der Verantwortung und dem herrschenden Zeitdruck überfordert und sind es noch.⁷⁴ Zum einen mussten schnellstmöglich notdürftige Unterkünfte und Verpflegung organisiert werden. Bilder der großen Zeltstädte in Calais (Frankreich), auch der „Dschungel von Calais“ genannt, oder in Idomeni (Griechenland) gingen durch die Presse. Auch in Deutschland mussten immer mehr Flüchtlinge in Zeltlagern untergebracht werden.⁷⁵ Gleichzeitig sollten die Flüchtlinge schnellstmöglich in die Gesellschaft integriert werden. Angesichts der hohen Zahl an Flüchtlingen keine leichte Aufgabe.

Mittlerweile sinkt auch die Bereitschaft der Bevölkerung zu helfen und wird von Skepsis und Ängsten getrübt. Seit die Terrorgefahr in Europa zugenommen hat, haben auch die Ängste gegenüber Flüchtlingen zugenommen.⁷⁶ Der Islam wird vor allem mit der Terrorgruppe Islamischer Staat in Zusammenhang gebracht und Rechtspopulisten profitieren von den Ängsten der Menschen und schüren diese weiter. Das hat zur Folge, dass sich viele Menschen fragen, ob die Flüchtlingskrise bewältigt werden kann und ob so viele Menschen erfolgreich integriert werden können.⁷⁷

⁷⁰ Vgl. Middelhoff, P. (2015): Sechs Gründe für die steigenden Flüchtlingszahlen

⁷¹ Vgl. LpB (Hrsg.) (2016): Flüchtlinge in Deutschland, S. 1

⁷² Vgl. Oltmer, J. (2016): Warum ist die Bundesrepublik Deutschland 2015 Ziel umfangreicher globaler Fluchtbewegungen geworden?, S. 1

⁷³ Vgl. Bittner, J. (2016): Und wieder wird Europa nicht vorbereitet sein

⁷⁴ Vgl. LpB (Hrsg.) (2016): Flüchtlinge in Deutschland, S. 1

⁷⁵ Vgl. o.V. (2015 d): Hamburg: Stadt will ohne Zeltstädte für Flüchtlinge auskommen

⁷⁶ Vgl. Steinmetz, V. (2016): Die Willkommenskultur verabschiedet sich

⁷⁷ Vgl. LpB (Hrsg.) (2016): Flüchtlinge in Deutschland, S. 1

Diese zunehmenden Zweifel und die Skepsis sind ein großes Problem, denn sie erzeugen oft auch Misstrauen und Gewalt, und sind damit Gift für ein friedliches und harmonisches Miteinander. Darum ist es wichtig, dass die Integration erfolgreich gelingt. Mit gelungener Integration und Bildung kann man Vorurteilen seitens der Bevölkerung entgegenwirken und Zweifel zerstreuen. Auf der anderen Seite hilft man Flüchtlingen, sich aufgenommen zu fühlen und verhindert das Aufkommen von Isolierung und Perspektivlosigkeit.

Da die Flüchtlinge schon da sind und noch viele kommen werden, sind schnelle Integrationsmaßnahmen wichtig, damit auf Seiten der Flüchtlinge keine Probleme entstehen. Bis die Asylanträge geprüft werden, können Monate vergehen. In den Flüchtlingsunterkünften herrscht häufig Platzmangel, es gibt wenig Privatsphäre und da Asylbewerber kaum Erwerbstätigkeiten nachkommen dürfen, obwohl sie Zeit und Motivation haben, um sich zu betätigen, können Frust und Langeweile die Folge sein. Und das kann schnell zu Konflikten und Problemen führen, schlimmstenfalls zu Kriminalität. Kommen dann noch Isolation von der Aufnahmegesellschaft und ein Gefühl der Ablehnung hinzu, werden die anderen Faktoren verstärkt.⁷⁸

4.1.2 Chance

Die deutsche „Willkommenskultur“ und Angela Merkels „Wir schaffen das“ wurden zum Vorbild für andere EU-Länder.⁷⁹ Bilder aus den Bahnhöfen in München und weiteren deutschen Städten Ende 2015, als Menschenmassen die ankommenden Flüchtlinge begrüßten und Solidarität bekundeten, gingen um die Welt.⁸⁰ Aber nicht alle Länder folgen diesem Beispiel. Während Großbritannien einwilligte mehr Flüchtlinge aufzunehmen, bleibt beispielsweise Polen ablehnend.⁸¹ Dafür bekunden europäische Bibliotheken geschlossen Solidarität. Auf der Webseite von EBLIDA werden positive Beispiele für interkulturelle Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen beworben und zum Nachahmen angeregt.⁸²

So viele Herausforderungen, vor die die Flüchtlingskrise beispielsweise Deutschland gestellt hat, so gibt es auch positive Effekte. Durch den Flüchtlingszustrom werden viele versäumte Investitionen nachgeholt, die nun unumgänglich sind. Wie beispielsweise der

⁷⁸ Vgl. Carstens, P. (2015): Warum die Fäuste fliegen

⁷⁹ Vgl. o.V. (2015 c): Was Europa von Merkels Flüchtlingspolitik hält, S.1

⁸⁰ Vgl. z.B. Connolly, K. (2015): Germany greets refugees with help and kindness at Munich central station

⁸¹ Vgl. o.V. (2015 c): Was Europa von Merkels Flüchtlingspolitik hält, S.1

⁸² Vgl. EBLIDA (Hrsg.) (o.J.): Public Libraries in Europe Welcome Refugees

Ausbau von Integrations- und Bildungsprogrammen, Förderungen oder dem Wohnungsbau. So fehlen schon seit längerem Sozialwohnungen, also öffentlich geförderte Wohnungen für finanziell schwächer gestellte Menschen, die jetzt noch dringender benötigt werden und damit jetzt gefördert werden. Diese Investitionen kommen also nicht nur Flüchtlingen allein zugute.⁸³

Kommunen profitieren durch diese Investitionen, denn sie sind auf mehr Unterstützung angewiesen, da sie ihre Kapazitäten noch mehr beansprucht werden. Diese Unterstützung kann und sollte hier aber auch von Bibliotheken, vor allem bei Integrations- und Bildungsmaßnahmen, kommen. Sei es im Einzelnen oder als Kooperationsnetzwerk mit anderen kulturellen Bildungseinrichtungen. Die in Kapitel 3.1 erläuterte Bedeutung der interkulturellen Bibliotheksarbeit sollte von Bibliotheken wahrgenommen und den Trägern, sowie der Öffentlichkeit kommuniziert werden. Damit wird das Image der Bibliothek verbessert und ihr Ansehen seitens der Kommune, dem Träger und der anderen kulturellen Bildungseinrichtungen steigt.

Aber auch durch die Bereitschaft vieler Freiwilliger und Ehrenamtlicher ist eine Möglichkeit, wie Kommunen entlastet werden können und um den Flüchtlingen ein Gefühl des Willkommens zu geben. Dass die ehrenamtliche Bereitschaft nach der euphorischen Anfangsphase nachlässt, war zu erwarten, aber sie ist noch da. Doch Ehrenamtliche allein können nicht die Flüchtlingspolitik umsetzen. Es sollten deshalb auch Bibliotheken sein, die unterstützend mitwirken und Integration fördern und dafür Freiwillige einsetzen können. Die Bibliothek kann das vorhandene Engagement, sowie die Fähigkeiten und Qualifikationen der Freiwilligen für die eigene Arbeit mit Flüchtlingen nutzen.

Die Flüchtlingskrise wird auch als Lösung für den demographischen Wandel und den Fachkräftemangel beworben.⁸⁴ Da auch viele Menschen fliehen, die studiert haben oder eine gute Bildung genossen haben, könnte dies vielleicht nicht die eine Lösung für die Entwicklung, aber ein wichtiger Schritt und eine Möglichkeit sein. Deshalb sollten Flüchtlinge auch dahingehend gefördert werden, dass sie Fertigkeiten wie Sprachkenntnisse erwerben können und Informationen erhalten, die den Zugang zum Arbeitsmarkt erleichtern.⁸⁵

⁸³ Vgl. Schwaldt, N. (2016): Warum Gutverdiener so viele Sozialwohnungen blockieren

⁸⁴ Vgl. Hinte, H.; Rinne, U.; Zimmermann, K. (2015): Flüchtlinge in Deutschland: Herausforderung und Chancen, S. 1f

⁸⁵ Vgl. Gutschker, T., Rasche, U. (2015): Wer kommt da eigentlich zu uns?

4.2 Zielgruppenauswertung

Die meisten Flüchtlinge, die nach Europa fliehen, kommen aus Syrien, Afghanistan und Somalia.⁸⁶ Aktuelle Entwicklungen zeigen, dass auch immer mehr Menschen aus dem Irak fliehen.⁸⁷ Gründe sind vor allem Bürgerkriege, Verfolgung und Gewalt.⁸⁸ Um nach Europa zu kommen, riskieren Flüchtlinge häufig ihr Leben und all ihre finanziellen Mittel. 2015 sind knapp 3.700 Menschen im Mittelmeer ertrunken.⁸⁹ Oft erreichen sie traumatisiert das Aufnahmeland und haben lange noch mit posttraumatischen Belastungsstörungen zu kämpfen, aufgrund der unmittelbaren Gefahren und der Verluste während der Flucht. Dies macht den Bedarf nach sicheren Orten, an denen Menschen sich zurückziehen und frei entfalten können, aber auch sicher in sozialen Umgebungen fühlen können, dringlicher.

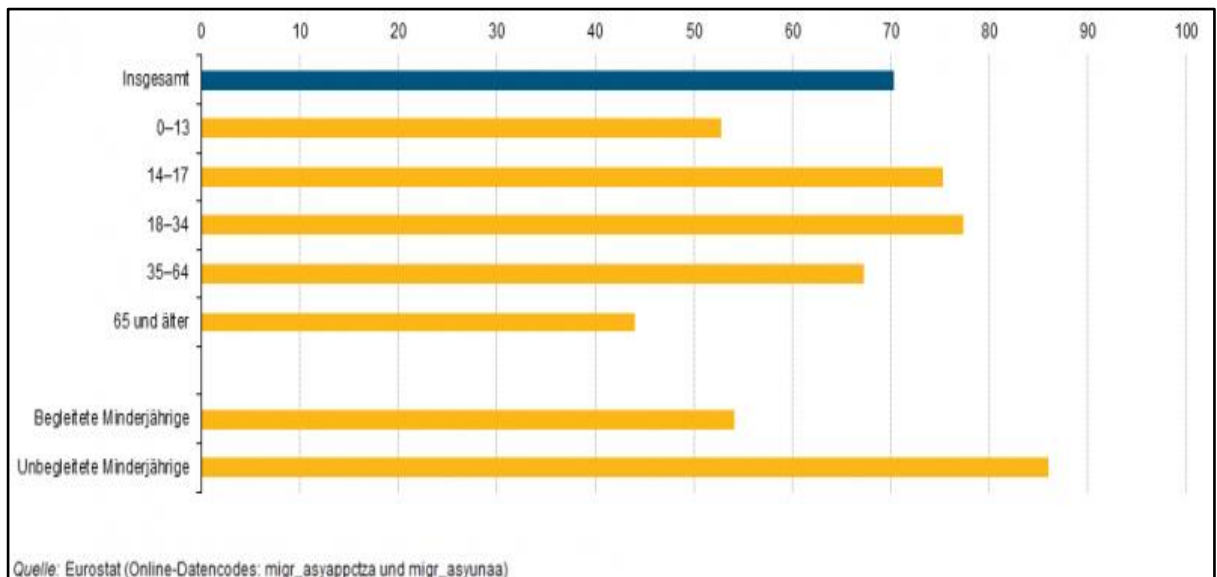


Abbildung 1: Anteil männlicher Asylbewerber (aus Drittstaaten) in der EU-28, nach Altersgruppe und Status der Minderjährigen, 2014 in %

Quelle: Eurostat (2015): Statistiken über Asyl

Weltweit sind laut UNHCR Menschen, die innerhalb oder außerhalb ihres Landes fliehen, etwa zur Hälfte Frauen und Mädchen.⁹⁰ Aber nach Europa fliehen deutlich mehr

⁸⁶ Vgl. Statista (2016 b): Ranking der zehn Länder, aus denen die meisten Flüchtlinge stammen

⁸⁷ Vgl. Statista (2016 a): Hauptherkunftsländer von Asylbewerbern in Deutschland im Jahr 2016

⁸⁸ Vgl. Schulte von Drach, M. (2015): Warum vor allem Männer Asyl suchen

⁸⁹ Vgl. o.V. (2015 e): Eine Million kamen 2015 über das Mittelmeer, knapp 4000 starben

⁹⁰ Vgl. UNO-Flüchtlingshilfe (Hrsg.) (o.J. a): Besondere Bedürfnisse von Flüchtlingsfrauen

Männer als Frauen. Wie man Abb. 1 entnehmen kann, sind 70% der Flüchtlinge männlich. Nur bei den begleiteten Minderjährigen sind die Geschlechter ausgewogen. Im europaweiten Vergleich sind vor allem jüngere Menschen auf der Flucht (s. Abb. 2), insbesondere die Gruppe der 18- bis 34-jährigen Männer stellt die Größte dar.

Oft treten jüngere Männer die gefährliche Flucht nach Europa an. Meist in der Hoffnung, dass sie die Familie nachholen und das Geld für die Flucht der restlichen Familienmitglieder aufbringen können. Auf ihnen lastet damit der Druck, erfolgreich Asyl zu beantragen und Geld zu beschaffen, aber gleichzeitig die meiste Zeit untätig bleiben zu müssen und auf Arbeit zu hoffen.⁹¹ Durch den Zugang zu Bildung wird Abhilfe geschaffen, denn damit werden die Betroffenen intellektuell angesprochen, können sich weiterbilden und selbstständig einer Beschäftigung nachkommen. Dadurch wird das Gefühl der Verzweiflung und Hilflosigkeit minimiert und das Selbstwertgefühl gestärkt.⁹²

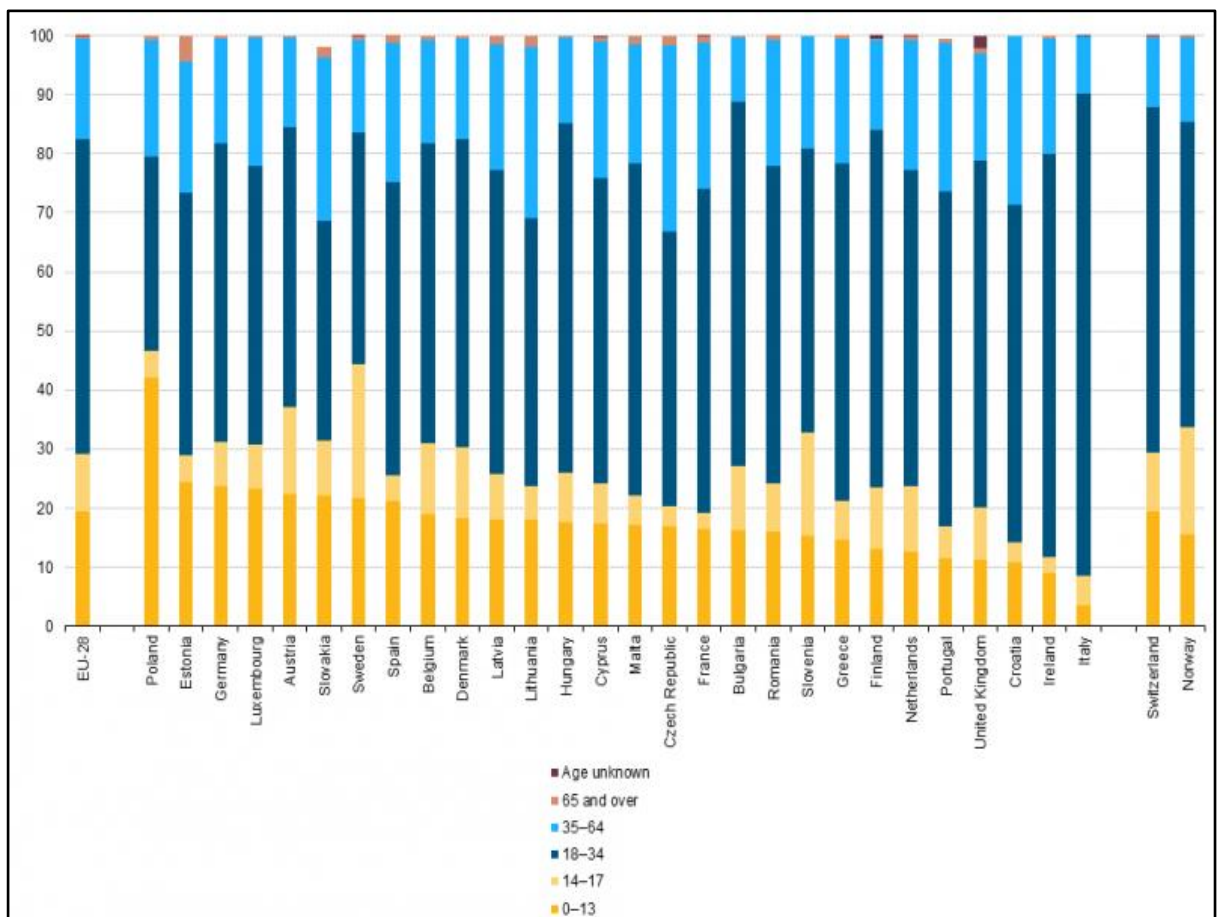


Abbildung 2: Verteilung der Erstantragstellenden Asylsuchenden in der EU, Norwegen und der Schweiz nach Altersstruktur.

Quelle: Eurostat (2015): Statistiken über Asyl

⁹¹ Vgl. Klingst, M. (2015): Gefährliche Langeweile

⁹² Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S. 2

Im Nahen und Mittleren Osten ist der Islam die verbreitetste Religion. Es gibt nur wenige Christen. Damit kommen vor allem muslimische Flüchtlinge nach Europa. Das erfordert, wenn nicht ohnehin schon geschehen, ein gezieltes Auseinandersetzen nicht nur mit der Kultur der Flüchtenden, sondern auch mit deren Religion, um einander mit Respekt und Verständnis begegnen zu können.

Man sollte auch bedenken, dass Flüchtlinge lange Zeit in Flüchtlingsunterkünften untergebracht werden. Die mangelnde Privatsphäre bedeutet, dass es kaum geeignete Orte zum Lernen oder zum Zurückziehen gibt. Außerdem ist es fragwürdig, ob die technische Ausstattung zum Lernen und für die bürokratischen Aufwände ausreichend ist. Daneben lässt die finanzielle Situation es kaum zu, viel und geeignetes Lernmaterial zu erwerben.⁹³

4.3 Anforderungen von Flüchtlingen an Bibliotheken

In Kapitel 2.3 wurde der Unterschied zwischen Migrant und Flüchtling aufgezeigt. Diese Unterscheidung ist insofern wichtig, als dass die Gruppen unterschiedliche Anforderungen stellen und verschiedene Dienstleistungen benötigen. Migranten machen sich freiwillig auf den Weg in ein fremdes Land und sind daher meist vorbereiteter auf die Kultur und die Sprache. Menschen, die fliehen mussten, werden mit neuen Kulturen oft unvorbereitet konfrontiert, sind von den Strapazen der Flucht traumatisiert. Vor allem die unbegleiteten Minderjährige, die ohne erwachsene Begleitperson unterwegs sind, haben speziellere Bedürfnisse.

Das heißt, dass Flüchtlinge andere Informationsbedürfnisse haben. Beispielsweise in Bezug darauf, die Kultur des Aufnahmelandes zu verstehen. Man sollte auch berücksichtigen, dass durch den Zwang zur Flucht eine Sehnsucht nach der eigenen Kultur und der Heimat vorhanden ist und z.B. Literatur in der Muttersprache den Bezug zur eigenen Kultur aufrechterhält.

Die grundlegenden Bedürfnisse, auf die die Bibliothek in Form von Angeboten und Dienstleistungen für Flüchtlinge reagieren kann, haben sich seit Jahren kaum verändert.⁹⁴ Durch technische Entwicklungen können diese aber einfacher bedient werden, wie beispielsweise der Zugang zu elektronischen Ressourcen rund um die Uhr.⁹⁵

⁹³ Vgl. Carpenter, H. (2004): Welcome To Your Library Project, S.10

⁹⁴ Vgl. beispielsweise Du Ruhig Mont, R.; Buttlar, L.; Caynon, W. (1994): Multiculturalism in libraries, S. 102f mit Carpenter, H. (2004): Welcome To Your Library Project, S.6

⁹⁵ Vgl. Bryant, J. (2008) "I cannot speak good English ...", S. 232

Allgemein lassen sich folgende Zielgruppenbedürfnisse zusammenfassen:

- Einfachere administrative Verfahren, wie die Anmeldung, das Verstehen der Hausregeln, etc.
- Rechte und Pflichten im Aufnahmeland verstehen
- Im Aufnahmeland mit fremder Sprache und fremder Kultur und Verhaltensnormen einfügen können
- Neue Fertigkeiten erwerben oder bereits Bestehende an den neuen Arbeitsmarkt anpassen können. Dazu gehören beispielsweise auch Informationen darüber, wie Abschlüsse angerechnet werden können
- Ressourcenzentrum für Aus- und Fortbildung, um Sprache und Fähigkeiten zu erlernen und zu trainieren. Könnte auch mit dem zunehmenden Trend von Maker-spaces und E-Learning von zunehmender Bedeutung werden
- Zugang zu einem offenen, sicheren Ort bzw. sicherer Umgebung, um sich frei entfalten zu können
- Kontaktaufnahme einerseits zur aufnehmenden Gesellschaft z.B. durch Veranstaltungen und spezielle Angebote. Andererseits aber auch die Möglichkeit zu Freunden und Familie im Herkunftsland in Kontakt treten zu können z.B. durch den Zugang zum Internet
- Gemeinschaftsbildung durch gemeinsame Aktivitäten
- Zugang zu Informationen über das Gastgeberland und auch das eigene Heimatland z.B. über Nachrichten mit dem Einsatz von Pressreader⁹⁶
- Hobbies nachgehen können, sowie Freizeitbeschäftigungen⁹⁷

Indem auf die Bedürfnisse reagiert wird, wird die Hilfe zur Selbsthilfe und damit mehr Eigenständigkeit der Flüchtlinge gefördert. Außerdem wird durch diese Unterstützung und positive Erfahrungen die Stärkung der psychischen Widerstandskraft gefestigt. Die Kontaktaufnahme und Gemeinschaftsbildung reduzieren die Gefahr sozialer Isolation und Sprachkenntnisse können angewendet und gefestigt werden. Das sind sehr gute Voraussetzungen, damit Integration gelingen kann.⁹⁸

Bibliotheken müssen aber auch bedenken, was Barrieren und Schwellenängste für Flüchtlinge sein können, die sie an einer Nutzung der Bibliothek hindern könnten. Mögliche Barrieren aus Sicht der Flüchtlinge ist die Dokumentenpflicht (s. auch Kapitel 3.4). Um Nutzer in einer Bibliothek zu werden, werden Dokumente vorausgesetzt, um sich

⁹⁶ Datenbank mit der man Zugriff auf Nachrichten in Originalsprache, -format und -layout erhält

⁹⁷ Vgl. Schack, B. (2016): Library Services For Refugees - Ideas Box Usecase, S.15ff

⁹⁸ Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S. 2

auszuweisen. Sind diese auf der Flucht verloren gegangen, können keine Benutzerausweise ausgestellt werden. Die Bibliothek kann die Identifizierung mit anderen Dokumenten einzuführen, bei anderen Bibliotheken in Erfahrung zu bringen wie sie die Situation gehandhabt haben oder bewerben, welche Angebote und Dienstleistungen ohne Benutzerausweis zur Verfügung stehen. Denn die Bibliothek ist ein Ort für alle, nicht nur exklusiv für ihre Mitglieder. Das sollte auch so kommuniziert werden.

Des Weiteren kann die öffentliche Infrastruktur eine weitere Barriere darstellen (s. auch Kapitel 3.4), wenn sich beispielsweise die Flüchtlingsunterkunft außerhalb des Stadtkerns befindet bzw. die Entfernung zur Bibliothek zu groß ist. Falls Bücherbusse vorhanden sind, können die Routen angepasst werden, oder man initiiert temporäre Bibliotheken (s. z.B. Kapitel 5.3.1).

Da die neue Zielgruppe aus unterschiedlichen Ländern kommt, muss berücksichtigt werden, dass in manchen Ländern negative Erfahrungen mit Behörden als Kontrollinstitutionen gemacht wurden. Die Bibliothek könnte als solche Behörde angesehen werden und von Betroffenen aus Unsicherheit und Angst vermieden werden.⁹⁹ Aber auch generelle Unsicherheit und Angst vor Ablehnung kann zur Meidung der Bibliothek führen. Darum ist die Kommunikation, am besten vor Ort und im Idealfall multilingual, in den Flüchtlingsunterkünften wichtig, um diese Schwellen abzubauen und zu zeigen, dass die Bibliothek für alle da ist und von allen genutzt werden kann.

Je mehr dieser Schwellen abgebaut werden, desto höher ist die Chance, dass die Angebote auch von vielen Flüchtlingen genutzt werden.

4.4 Chancen für Bibliotheken

In den skandinavischen Ländern werden Bibliotheken aktiv in die Integrationspolitik involviert.¹⁰⁰ In den USA werden Bibliotheken von der Bundesagentur für Katastrophenschutz (FEMA¹⁰¹) als „essential service“, als notwendige Dienstleistung bezeichnet und damit als aktiver Partner bei Krisen und Katastrophen wahrgenommen.¹⁰² In der Flüchtlingskrise werden Bibliotheken in Deutschland kaum miteinbezogen, oder von der Politik berücksichtigt. Aber Bibliotheken hierzulande können und sollten die Flüchtlingskrise auch als Chance für sich nutzen und sich aktiv in eine Rolle als Vermittler zwischen Politik und Gesellschaft einbringen. So können sie Integration aktiv mitgestalten und

⁹⁹ Vgl. Schwiederski, C. (2010): Bibliotheken als interkulturelle Orte, S. 3

¹⁰⁰ Vgl. Kern, P. (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark, S.1

¹⁰¹ Federal Emergency Management Agency

¹⁰² Vgl. Flaherty, M. (2016): Here, there and everywhere: Disasters and public libraries, S. 1ff

auch ihr Ansehen verbessern. Damit machen sie sich auch unverzichtbar gegenüber ihren Trägereinrichtungen. Integration ist ein langer Prozess und keineswegs nach ein paar Jahren abgeschlossen.¹⁰³ Damit dieser auch erfolgreich gemeistert werden kann, ist es wichtig, diesen schon frühestmöglich zu begleiten und zu unterstützen.

Was ebenfalls nicht unterschätzt werden darf ist, dass von der Politik zwar der Integrations- und Flüchtlingskurs vorgegeben wird, es ist aber entscheidend, dass dieser in den Kommunen erfolgreich umgesetzt wird. Denn in den Kommunen werden vor Ort die Weichen für die gesellschaftliche Akzeptanz von Flüchtlingen gelegt. Damit hängt der Erfolg oder Misserfolg der Integration direkt von der Arbeit der Kommunen ab.¹⁰⁴ Insofern darf die Unterstützung von Bibliotheken in Sachen Integration nicht unterschätzt werden und die Bibliothek an sich sollte sich mehr in diese Rolle einbringen.

Wie das aussehen könnte, wurde in den Kapiteln zur interkulturellen Bibliotheksarbeit theoretisch erläutert. In Kapitel 5 geht es um die Umsetzung der interkulturellen Arbeit in der Praxis. Die vorgestellten Beispiele können als Inspiration gesehen werden und von Bibliotheken für die eigene interkulturelle Arbeit genutzt werden. Öffentliche Bibliotheken in anderen Ländern stehen vor denselben Herausforderungen und haben unterschiedliche beispielhafte Angebote und Dienstleistungen entwickelt, von denen deutsche Bibliotheken profitieren und die sie anwenden können. Interkulturalität par excellence.

¹⁰³ Vgl. Brink, N. (Radiobeitrag vom 2015): Für Integration braucht man Geduld. Jochen Oltmer im Gespräch mit Nana Brink.

¹⁰⁴ Vgl. Hinte, H.; Rinne, U.; Zimmermann, K. (2015): Flüchtlinge in Deutschland: Herausforderung und Chancen, S. 2

5 Best Practice Beispiele

Für die Recherche zu Projekten und Angeboten für Flüchtlinge in Öffentlichen Bibliotheken wurde diese vorab auf bestimmte Länder eingegrenzt. Ausgewählt wurden v.a. Länder in Europa, die Flüchtlinge aufgenommen haben (vgl. Statistik 2015¹⁰⁵). Aber auch Länder außerhalb der EU, die eine vorbildhafte Integrationspolitik verfolgen bzw. für eine vorbildliche interkulturelle Bibliotheksarbeit bekannt sind (s. Kapitel 3.2). Außerdem wurden deutschsprachige Länder in der Recherche nicht berücksichtigt aufgrund der Annahme, dass Best Practice Beispiele aus dem deutschsprachigen Raum in Deutschland bekannter sind, als aus dem nicht-deutschsprachigen.

Grundsätzlich standen bei der Recherche und Auswahl der Beispiele neben der Hauptfrage, welche beispielhaften Angebote es gibt auch, einige Teilfragen bei der Auswahl und Analyse im Fokus:

- Gibt es Projekte, die auch für Bibliotheken in ländlichen Gegenden geeignet sind?
- Gibt es Projekte zur Leseförderung bzw. für Menschen die gar nicht oder nur schwer lesen können?
- Gibt es auch Projekte, die sich mit wenigen Ressourcen umsetzen lassen?
- Gibt es Angebote für speziellere Zielgruppen unter den Flüchtlingen (z.B. Frauen, Kinder, etc.)?
- Gibt es auch digitale Angebote?
- Gibt es Projekte zwecks Konfliktmanagement?
- Gibt es überregionale bzw. internationale Zusammenarbeit?

Somit wurden Angebote nicht berücksichtigt, die im Wesentlichen auch in Deutschland so bereits angeboten werden und somit keinen wesentlichen Mehrwert bringen (s. Kapitel 3.2). Dazu zählt zum Beispiel der Punkt, den Bestand um zusätzliche Sprachen zu erweitern. Wurde das Projekt allerdings hinsichtlich der Herangehensweise und Umsetzung neu und innovativ weiterentwickelt, kam es eher in Betracht bzw. wurde deswegen aufgenommen, wie beispielsweise das Projekt „Producing talking books in Arabic“ (Kapitel 5.5.1) oder neue, abgewandelte Formen der Sprachencafés.

Im Folgenden wird zunächst auf die Rahmenbedingungen im Land eingegangen (Integrationspolitik, Situation in der Flüchtlingskrise, Bibliothekssystem). Daraufhin werden die einzelnen Angebote und Projekte vorgestellt und analysiert. Anschließend werden die Besonderheiten und die Bedeutung der Angebote und Dienstleistungen eines Landes zusammengefasst.

¹⁰⁵ Vgl. PRO ASYL (Hrsg.) (o.J.): Fakten, Zahlen und Argumente

5.1 Frankreich

Integrationspolitisch ist Frankreich bis heute von seiner Kolonialvergangenheit und einer „langen Tradition der Anwerbung ausländischer Arbeitnehmer“¹⁰⁶ geprägt. Seit dem Jahr 2006 wurde eine neue Richtung in der Einwanderungspolitik eingeschlagen, die das Ziel der „gesteuerten Einwanderung“¹⁰⁷ verfolgt. Denn Frankreich hat ebenfalls mit dem Erstarken der rechtspolitischen Szene, aber auch mit der Zentrierung von Einwandererfamilien in Vororten zu kämpfen. Deshalb wurden verschiedene Gesetze verabschiedet, um die Gleichstellung zu sichern, Diskriminierung zu verhindern und „die Integrationschancen für junge Einwanderer – insbesondere auf dem Arbeitsmarkt“¹⁰⁸ zu verbessern. Dennoch werden Muslime in Frankreich in ihrer Religionsfreiheit eingeschränkt. So dürfen sie per Gesetz in der Öffentlichkeit nicht mehr beten und auch Vollverschleierung ist verboten.¹⁰⁹

Mit Einwanderern und ihren nachgezogenen Familien werden sogenannte Integrationsverträge abgeschlossen, die sie verpflichten, an „zivilgesellschaftlichen Schulungen und Sprachkursen“¹¹⁰ teilzunehmen. Andernfalls ist ihre Aufenthaltsgenehmigung gefährdet.

Auf EU-Ebene verhält Frankreich sich eher zurückhaltend beim Thema Flüchtlingskrise.¹¹¹ Aber das Land hat viel mit dem Problem zu kämpfen, dass viele Flüchtlinge nach Frankreich kommen, um nach Großbritannien zu gelangen. So hat sich in Calais eine illegale Zelt- und Hüttenstadt mit tausenden Flüchtlingen gebildet, die hoffen über den Ärmelkanal ins Vereinigte Königreich fliehen zu können.¹¹²

In Frankreich gehören Bibliotheken neben Kinos zu den am meisten besuchten Kulturinstitutionen.¹¹³ Vor allem in der Hauptstadt Paris werden die öffentlichen Bibliotheken von Schülern und Studenten als Lernort genutzt. Es gibt kein landesweites Bibliotheksgesetz. Die Bibliotheken und Mediatheken in und um Paris verstehen sich selbst als „ein

¹⁰⁶ BpB (o.J.): Frankreich

¹⁰⁷ Engler, M. (2012): Aktuelle Entwicklungen

¹⁰⁸ Ebd.

¹⁰⁹ Vgl. ebd.

¹¹⁰ Ebd.

¹¹¹ Vgl. Hanke, T. [u.a.] (2014): Herzlich willkommen – aber nicht bei uns S. 4

¹¹² Vgl. ebd., S. 4

¹¹³ Vgl. Kaiser, W. (2009): Bibliotheken und Bibliothekswesen in Frankreich, S. 419

Ort der sozialen Integration und Schule für staatsbürgerliches Verhalten, der jedem Zugang zu Informationen, Kultur, Ausbildung und Freizeit“¹¹⁴ bietet. Bibliotheken in Vororten, den sozialen Brennpunkten, haben allerdings Probleme damit weniger wertgeschätzt zu werden und bei Ausschreitungen und Demonstrationen als kulturelle Einrichtung Ziel von Gewalt und Zerstörung zu sein.¹¹⁵

Mit der Flüchtlingskrise stieg das Interesse an Angeboten und Dienstleistungen für Flüchtlinge. Es werden Konferenzen ausgerichtet, damit Bibliotheken sich austauschen können und damit voneinander zu lernen und zu profitieren.¹¹⁶ Vor allem in Paris kooperierte die Öffentliche Bibliothek mit der Asylorganisation France terre d’asile und entwickelte viele Angebote für Flüchtlinge, die von anderen Bibliotheken aufgegriffen werden.¹¹⁷

5.1.1 The Ideas Box

The Ideas Box ist ein Programm des französischen Non-Profit Unternehmens Bibliothèques Sans Frontières¹¹⁸ (BSF). Das Unternehmen wurde 2007 gegründet mit dem Ziel, weltweit den Zugang zu Information, Bildung und Kultur zu fördern.¹¹⁹

Zur Projektidee kam es 2010, als ein Erdbeben auf Haiti große Teile der Landschaft zerstört hatte. Nachdem BSF sich öfter und teils aus erster Hand davon überzeugen konnte, welche positiven Effekte und Auswirkungen der Zugang zu Bildung und Kultur auf die Bevölkerung hat, wurden auf Haiti zwanzig temporäre Bibliotheken innerhalb der Aufnahmelager errichtet. Dies wurde mit Partnern vor Ort ermöglicht. Wurde das Ganze in Frankreich kritisch betrachtet, war es vor Ort begeistert aufgenommen worden und wurde zu einem sofortigen und unerwarteten Erfolg.¹²⁰

Daraufhin wurden in Zusammenarbeit mit UNICEF¹²¹ dreihundert sog. Bibliotheks-Baukasten entwickelt, um schneller und effizienter temporäre Bibliotheken in Krisengebieten

¹¹⁴ Kaiser, W. (2009): Bibliotheken und Bibliothekswesen in Frankreich S. 419

¹¹⁵ Vgl. ebd., S. 419

¹¹⁶ Vgl. Auskunft Bpl (2016): Formulaire envoyé le lundi 10 octobre 2016 10:49 by guest [E-Mail]

¹¹⁷ Vgl. Jansen, G. (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich, S. 036

¹¹⁸ Dt.: Bibliotheken ohne Grenzen

¹¹⁹ Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S.3

¹²⁰ Vgl. ebd., S.3

¹²¹ United Nations High Commissioner for Refugees

errichten zu können.¹²² Diese wurden zu Orten, um wieder Normalität und soziale Treffpunkte für die Betroffenen zu kreieren, wo Menschen zusammenarbeiten und Informationen erhalten, Kinder spielen und ihre Fantasie ausleben können und damit auch das Erlebte verarbeiten. Es soll außerdem ermöglicht werden, dass Kinder weiterhin Bildung erhalten und allen Menschen Zugang zu Informationen gewährt wird. Damit wird sowohl die Psyche wie auch das Sozialverhalten positiv beeinflusst.¹²³

Die Ideas Box ist so konzipiert, dass sie einfach zu transportieren ist und schnell aufgebaut werden kann, selbst unter schwierigen Bedingungen. Zur Ausstattung der Box (s. auch Abb.3) gehören u.a. auch Laptops und Tablets, E-Reader, ein Kino-Modul, Spiele und Spielzeug, Bücher, sowie pädagogisches Material. Über Satellit kann außerdem eine Internetverbindung hergestellt werden. Die Box ist zu 100% selbst versorgend, dank eines Generators in Verbindung mit einem Batterie-System.

Mit einer Ideas Box können ca. 5.000 Nutzer mit Angeboten und Informationen versorgt werden.¹²⁴ Es können laufend Updates durchgeführt werden und es ist genug Speicherplatz vorhanden, um zusätzliche Software und Programme hinzuzufügen. Die Ideas Box wird außerdem von BSF sprachlich angepasst und mit spezifischen, passenden und notwendigen Inhalten unter Berücksichtigung der ethnischen, religiösen und politischen Zusammensetzung der Betroffenen und der Einwohner, ausgestattet.¹²⁵

¹²² Vgl. Lachal, J. (2014) The Ideas Box, S.3

¹²³ Vgl. Ebd. S. 3ff

¹²⁴ Vgl. Ebd. S. 4f

¹²⁵ Vgl. Ebd. S. 4f

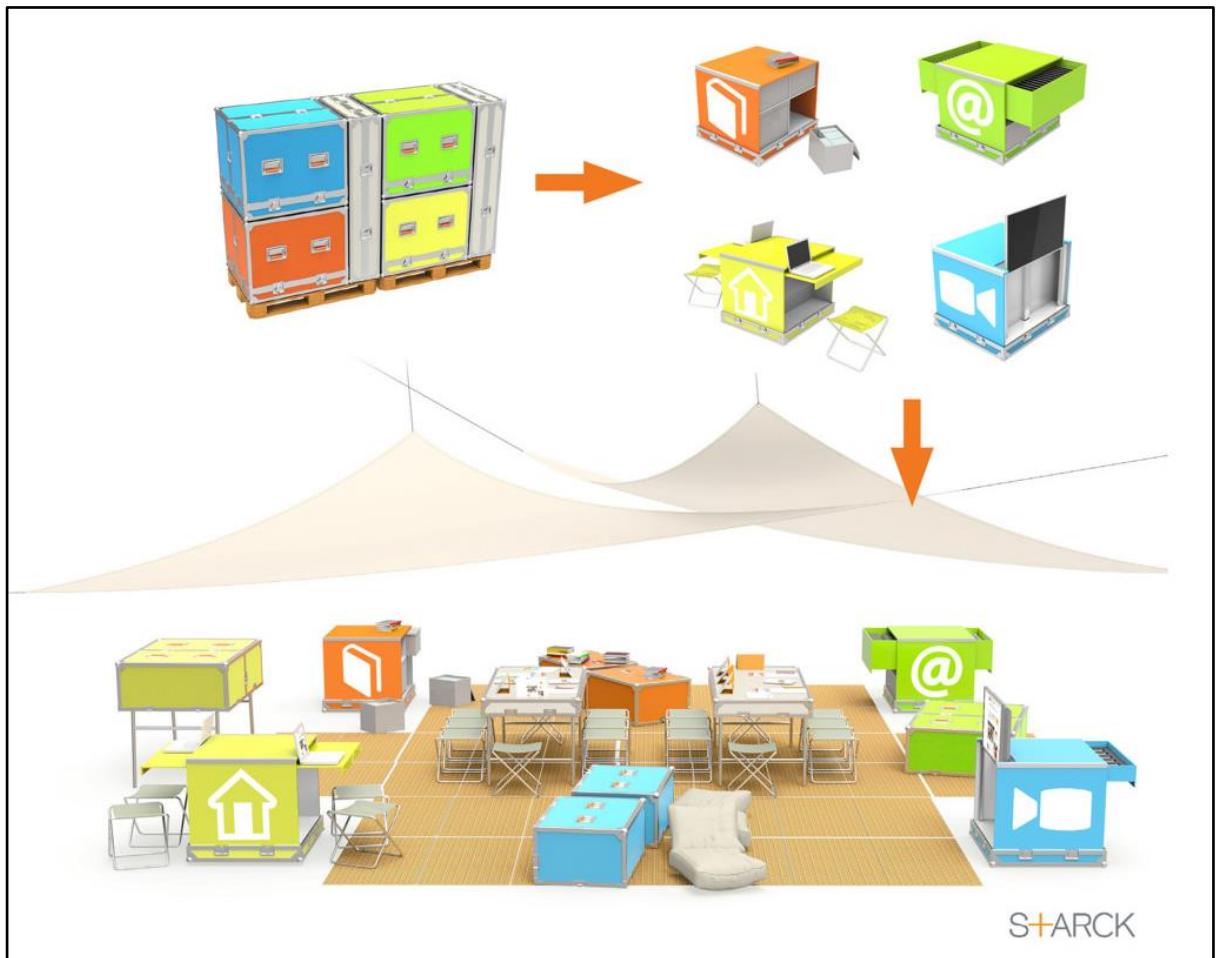


Abbildung 3: Bestandteile der Ideas-Box

Quelle: UNHCR Innovation (o.J.): Ideas Box

Die Ideas Boxen sind weltweit im Einsatz. Seit der Flüchtlingskrise sind davon rund zwanzig Boxen auch in Europa.¹²⁶ Zum Beispiel in Griechenland auf der Insel Lesbos, wo viele Flüchtlinge unter schwierigen Umständen leben.¹²⁷ Aber sie wurden auch an Stationen der Flüchtlingsrouten und in Gegenden, in denen sich viele Flüchtlinge aufhalten, geschickt.¹²⁸

BSF hat die Bedeutung und den Nutzen von Bibliotheken erkannt und effektiv genutzt. Natürlich haben in Krisenzeiten vor allem Schutz und Nahrung oberste Priorität, aber wenn dies gegeben ist, ist es unerlässlich auch für das psychische und allgemeine Wohlbefinden zu sorgen, um Verzweiflung und Konflikte verhindern zu können.

¹²⁶ Vgl. Bibliothèques Sans Frontières (o.J.): The first Ideas Box for refugees in europe implemented

¹²⁷ Vgl. ebd.

¹²⁸ Vgl. Ideas Box (Hrsg.): Refugee crisis in europe

Abwandlungen davon sind beispielsweise die Pop-up libraries (s. Kapitel 5.3.1) und generell mobile bzw. temporäre Bibliotheken. Gerade für ländliche und abgeschiedene Gegenden können sich aus diesen Konzepten neue Chancen und Möglichkeiten ergeben, um die Flüchtlinge zu erreichen. Außerdem können mobile Bibliotheken als Zweigstellen in den Flüchtlingsunterkünften genutzt werden.

5.1.2 Jungle Books Library

Ein anderes Projekt, das zwar nicht von einer Öffentlichen Bibliothek entwickelt wurde, aber das Potential von Bibliotheken in Krisensituationen aufgreift, gibt es in Calais. In der Hafenstadt im Norden Frankreichs hat man schon lange Probleme mit einem illegalen Flüchtlingslager auf einer ehemaligen Mülldeponie.¹²⁹ Bis zu seiner Räumung ab dem 24.10.2016 lebten dort mehr als 6.000 Flüchtlinge, davon etwa 700 Kinder und (unbegleitete) Jugendliche.¹³⁰ Das Flüchtlingslager wurde auch als der Dschungel von Calais bekannt. Allerdings waren die Zustände dort sehr schwierig: Versorgungsprobleme, mangelnde Hygiene und Unsicherheit waren die Hauptprobleme.¹³¹

Mittendrin wurde von der britischen Lehrerin Mary Jones die Jungle Books Library Calais gegründet. Mit der Hilfe von Flüchtlingen und Freiwilligen wurden drei provisorische Gebäude errichtet. In diesen wurden eine Bibliothek, eine Schule und ein Café untergebracht. Dort wurden Englisch, Französisch und Musik unterrichtet. Außerdem wurden Konversations- und Lesekompetenzen geschult und Zugang zu Computern und Internet ermöglicht, sowie eine Buchausleihe angeboten. Zusätzlich wurden Mahlzeiten v.a. für die Jüngeren serviert.¹³² Alles mit der Hilfe Freiwilliger und Flüchtlinge.

Die Jungle Books Library war dazu da, um an einem sicheren Ort „lesen, lernen und genießen“¹³³ zu können und um der Verzweiflung und Hilflosigkeit zu entkommen. Laut Mary Jones wollte sie selbst vor allem richtige Hilfe anbieten und den Menschen helfen, Sprachen zu lernen, Asyl zu beantragen und sich um Jobs zu bewerben.¹³⁴ Der Bestand wurde durch Spendenaufrufe über Facebook, die Webseite der Jungle Books Library¹³⁵ oder über eine Crowdfundingseite finanziert.¹³⁶

¹²⁹ Vgl. Ulrich, S. (2016): Der "Dschungel" von Calais ist Europas Guantanamo

¹³⁰ Vgl. o.V. (2016 a): Räumung des Flüchtlingslagers von Calais hat begonnen

¹³¹ Vgl. Ulrich, S. (2016): Der "Dschungel" von Calais ist Europas Guantanamo

¹³² Vgl. Jungle Books (Hrsg.) (o.J.): About

¹³³ Ebd.

¹³⁴ Vgl. Bausells, M. (2015): Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books

¹³⁵ Webseite: <http://junglebookscalais.bigcartel.com/>

¹³⁶ Vgl. Bausells, M. (2015): Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books

Es wurde aber nicht nur um Buchspenden gebeten, sondern auch um dringend benötigte Gegenstände für die Flüchtlinge wie Laptops, LED-Lampen (um die Feuergefahr durch Kerzen zu minimieren), Generatoren, etc.¹³⁷

Ab dem 24.10.2016 wurde der Dschungel von Calais geräumt und damit auch die Jungle Books Library geschlossen.¹³⁸ Das, was von der Bibliothek noch vorhanden war und gerettet wurde, wurde in Flüchtlingscamps in Griechenland geschickt, um dort weiter von Nutzen zu sein.¹³⁹ Die Reaktionen auf die Jungle Books Library waren durchweg positiv.¹⁴⁰ Die Bibliothek war ein sicherer Aufenthaltsort, der eine sinnvolle Tagesbeschäftigung ermöglichte und die Zustände vor Ort dämmte. Aber dieses Projekt wäre ohne Mary Jones, die vielen Freiwilligen und die Spendenbereitschaft vieler Menschen nicht möglich gewesen.

5.1.3 Special Services

Die Öffentliche Bibliothek in Paris, die Bibliothèque publique d'Information (BpI), bietet die sogenannten Special Services, also spezielle Dienstleistungen an. Dazu wurden Partnerschaften mit verschiedenen Einrichtungen eingegangen, um Experten zur Verfügung zu stellen. Je nach häufig formulierten Anliegen kommen z.B. Bibliothekare, Sozialarbeiter, Juristen, etc. Statt physischer Medien und digitaler Informationen werden humane Ressourcen angeboten. Wenn ein Nutzer ein Informationsbedürfnis hat, wird ihm der richtige Experte vermittelt, der Auskunft geben, Hilfestellung leisten und somit bei der Problemlösung behilflich sein kann.

Zum Beispiel gibt es eine professionell geführte Schreibwerkstatt, in der ein Experte bei Formulierungen und verschiedenen Textsorten, aber auch Sprache und Grammatik weiterhilft.¹⁴¹ Oder in Kooperation mit France terre d'asile, die sich mit Flüchtlingen und Asylsuchenden in Frankreich befasst. Mitarbeiter, welche die gängigen Sprachen der Flüchtlinge sprechen (u.a. Persisch, Afghanisch, etc.), kommen zu festen Zeiten in die Bibliothek. Sie informieren die Interessenten vor Ort über ihre Rechte und Pflichten, helfen in bürokratischen und sonstigen Angelegenheiten und bieten Information und Hilfe zu Unterkunft und Schutz der unbegleiteten Minderjährigen an. Aber sie informieren auch über die öffentliche Bibliothek und ihre Angebote.¹⁴² Sie nehmen dabei die Rolle der Vermittler

¹³⁷ Vgl. Bausells, M. (2015): Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books

¹³⁸ Vgl. o.V. (2016 a): Räumung des Flüchtlingslagers von Calais hat begonnen

¹³⁹ Vgl. Refugee Info Bus (Hrsg.) (o.J.): Facebook-Seite

¹⁴⁰ Vgl. Bausells, M. (2015): Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books

¹⁴¹ Vgl. Bibliothèque Centre Pompidou (o.J.): Special Services

¹⁴² Vgl. Bibliothèque Centre Pompidou (o.J.): Special Services

ein und beugen Konfliktsituationen präventiv vor, indem ihre Fragen beantwortet und sich der Anliegen der Flüchtlinge annehmen.¹⁴³

Ein ähnliches Programm gibt es auch in der Stadtteilbibliothek Havel, mit Workshops zum Thema Steuererklärung. Denn viele legale Asylsuchende sind mit den bürokratischen Formulierungen und Formularen überfordert.¹⁴⁴ Einen Schritt weiter gehen Bibliothekare in Amerika, die eigenes Personal schulen lassen, um in Asyl- und Einbürgerungsfragen juristische Auskünfte geben zu können und damit jederzeit in der eigenen Einrichtung als Experten zum Thema bereitstehen.¹⁴⁵

5.1.4 Konversationskurse

Es werden unterschiedliche Arten von Sprachenworkshops in den verschiedenen Bibliotheken in Frankreich angeboten. Diese kommen auch dank Kooperationen und Ehrenamtliche zustande kommen. Neben den physischen Konversationskursen, die gleich näher erläutert werden, werden parallel (z.B. Paris) oder ersatzweise (z.B. Lorient) auch digitale Lern-Plattformen genutzt.¹⁴⁶

Im Bpl in Paris werden jeden Freitag zu drei Terminen Konversationskurse angeboten, die von jedem genutzt werden können und vor allem von Migranten geschätzt werden. Konversationskurse sind hierbei eine andere Bezeichnung für Sprachencafés. Die Französisch-Workshops gibt es bereits seit 2010, nachdem festgestellt wurde, dass sich unter den Besuchern viele Flüchtlinge aus Afghanistan befanden. Zuerst gab es nur einen Kurs, der von einem Mitarbeiter des Bpl geleitet wurde. In Zusammenarbeit mit France terre d'asile können weitere Kurse ermöglicht werden.¹⁴⁷

Ziel ist es, Unterhaltungen und Gespräche auf Französisch zu üben und Sicherheit im Umgang mit der Sprache zu erlangen.¹⁴⁸ Denn mit am Schwierigsten beim Lernen einer Sprache ist die aktive Anwendung von Grammatik und Vokabular im alltäglichen Gebrauch. In den Konversationskursen übt man dies, indem man sich über Alltagsthemen, Herkunftsländer, Feste, etc. unterhält. Neben dem Sprechtraining werden damit auch

¹⁴³ Vgl. Vogt, H. (2011): Innovative Bibliothekskonzepte aus Frankreich Studienreise gewährt Einblicke in die Arbeit Öffentlicher Bibliotheken, S. 567

¹⁴⁴ Vgl. Mortain, L. (2016): Welcoming migrants in a local library in Paris, S.3

¹⁴⁵ Vgl. Dankowski, T. (2015): Librarians as Immigration Lawyers

¹⁴⁶ Vgl. IFLA (Hrsg.) (2015): Responding! Public Libraries and refugees S. 3f

¹⁴⁷ Vgl. Jansen, G. (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich, S. 036

¹⁴⁸ Vgl. Vogt, H. (2011): Innovative Bibliothekskonzepte aus Frankreich Studienreise gewährt Einblicke in die Arbeit Öffentlicher Bibliotheken, S. 567

Informationen ausgetauscht.¹⁴⁹ Mittlerweile sind die Konversationskurse beliebte Treffpunkte der Begegnung, des Austausches und der sozialen Vernetzung unter den Nutzern.¹⁵⁰

Außerdem wurde mit dem Programm From one bank to another ein internationaler Austausch in die Wege geleitet. Eine in Paris ansässige Gruppe von Migranten, die Französisch lernen, wird mit einer weiteren Gruppe aus einem anderen französischsprachigem Land (z.B. Kanada) über eine Videokonferenz zusammengebracht. Die Gruppen können ihre Erfahrungen über das Erlernen der Sprache und ihre jeweiligen Situationen in den Ländern austauschen und einander unterstützen.¹⁵¹ Denn die beiden Gruppen eint ihre Situation und die zu erlernende Sprache und es kann aufbauend sein, sich mit anderen auszutauschen, die in einer ähnlichen Situation sind.

5.1.5 Analyse

Auch ohne gesetzliche Grundlage gibt es in Frankreich und französischen Bibliotheken gute und kreative Ideen, wie vorhandene Ressourcen, seien es physische oder menschliche, eingesetzt werden können. Nicht nur Informationen werden an die Menschen gegeben, sondern wird auch versucht, die Bedürfnisse der Menschen gezielt zu bedienen. Und das nicht nur mit Medien und Informationen, sondern auch mit humanitären Ressourcen. Mit Experten und ihrem Fachwissen, mit Lernpartnern oder mit anderen Menschen werden Flüchtlinge in Kontakt gebracht.

Dank zahlreicher Kooperationen müssen die Bibliotheken nicht eigenes Personal schulen und einsetzen. Sie haben den organisatorischen Part übernommen, der den Nutzer mit den Fachleuten zusammenbringt und so ihr Angebot über die physische und digitale Komponente hinaus erweitert. Auch mit den Konversationskursen wird dies erreicht: den Lernenden wird die Möglichkeit gegeben, das Erlernte anzuwenden und sich mit anderen auszutauschen und so auch ein Gemeinschaftsgefühl zustande kommt. Diese finden nicht nur in Frankreich erfolgreich statt: auch in Salzburg gibt es schon Deutsch-Konversationskurse.¹⁵²

Die zahlreichen Kooperationen haben auch den Vorteil, dass es für die Bibliotheken mit relativ wenig Aufwand verbunden ist, Angebote zu konzipieren. Zumindest schneller und

¹⁴⁹ Vgl. Vogt, H. (2011): Innovative Bibliothekskonzepte aus Frankreich Studienreise gewährt Einblicke in die Arbeit Öffentlicher Bibliotheken, S. 567

¹⁵⁰ Vgl. Jansen, G. (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich, S. 036

¹⁵¹ Vgl. IFLA (Hrsg.) (2015) Responding! Public Libraries and refugees, S. 3

¹⁵² Vgl. Preisch, A. (2014): Lesen, reden und mehr S. 27

einfacher, als die Mitarbeiter zu schulen und zu stellen, die Kurse und Workshops abhalten. Das Fachpersonal wird von extern bezogen und die Bibliothek regelt nur noch das Organisatorische. Außerdem lassen sich z.B. die Videoübertragungen mit relativ einfachen Mitteln (Laptop, Beamer und Internet) umsetzen und erfüllen den Zweck, Gleichgesinnte bzw. Menschen in gleicher Lage weltweit miteinander in Kontakt zu bringen, um voneinander zu lernen und sich austauschen zu können.

Die Jungle Books Library in Calais und die Ideas Box zeigen außerdem auf, welche positiven Effekte Bibliotheken in Krisen bewirken können und welches Potential sie haben. Wie wichtig und notwendig es für Menschen ist, neben primären Grundbedürfnissen wie Verpflegung und Unterkunft, auch einen sozialen und sicheren Raum, sowie Zugang zu Bildung und Informationen zu erhalten. Damit auch unter problematischen und schwierigen Bedingungen und Umständen ein sicherer Ort da ist, der das Gefühl von Normalität vermittelt.

5.2 England

Aufgrund der Kolonialvergangenheit Englands ist Migration lange schon Tradition. Die Vielfalt der Kolonien spiegelte sich auch früh in den Großstädten Englands, vor allem in London, wieder, da es für Mitglieder der Commonwealth-Staaten keine Einwanderungsbeschränkung gab.¹⁵³ Nach dem zweiten Weltkrieg wurde ebenfalls verstärkt auf Arbeitsmigranten gesetzt, um den Arbeitskräftemangel auszugleichen. Seit 1962 allerdings gibt es eine Einschränkung der Migration, die auch während der Flüchtlingskrise kaum gelockert wird.¹⁵⁴ Dennoch ist der Multikulturalismus über viele Jahrzehnte fester Bestandteil der Politik im Umgang mit Einwanderern.

In der Flüchtlingskrise wurde deutlich, welcher restriktiver Kurs in der Integrationspolitik eingeschlagen wurde. Die Regierung geriet zunehmend unter Druck, als so viele Flüchtlinge nach Europa gelangten, aber Großbritannien vergleichsweise nur wenige Flüchtlinge aufnahm.¹⁵⁵ Dabei ist Großbritannien ein beliebtes Ziel für Flüchtlinge, die von Frankreich aus versuchen über den Ärmelkanal nach England zu kommen. Nur zögerlich wurden weitere Flüchtlinge aufgenommen. Nach der Räumung der großen Zeltstadt in Calais wurden nur Angehörige britischer Familien nach England gelassen.¹⁵⁶

Das Bibliothekswesen von Großbritannien gehört zu einem der ältesten der Welt und genießt eine Vorbildfunktion. Diese Stellung hat es nicht zuletzt zahlreicher Modernisierungsprojekte zu verdanken.¹⁵⁷ Es gibt ein Bibliotheksgesetz, den Public Libraries and Museums Act, seit 1964 der festlegt, dass es ein „umfassendes und effizientes bibliothekarisches Angebot“¹⁵⁸ geben muss. Bemerkenswert daran ist auch, dass festgehalten wird, dass keine Gebühren für die Buchausleihe erhoben werden dürfen.

Die Einhaltung der Gesetze wird durch die jeweiligen Kultusministerien gewährleistet. In England ist dafür das Ministerium für Kultur, Medien und Sport zuständig (DCMS).¹⁵⁹ Die bibliothekarische Zusammenarbeit ist intensiv, wird beständig gepflegt und ersetzt Verbundstrukturen.¹⁶⁰ Außerdem wird Kundenorientierung großgeschrieben. Das DCMS

¹⁵³ Vgl. Seifert, W. (2012): Migration in anderen Ländern

¹⁵⁴ Vgl. ebd.

¹⁵⁵ Vgl. o.V. (2015 c): Was Europa von Merkels Flüchtlingspolitik hält, S.1

¹⁵⁶ Vgl. o.V. (2016 a): Räumung des Flüchtlingslagers von Calais hat begonnen

¹⁵⁷ Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V (2004): Bibliothek 2007, S.11

¹⁵⁸ Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V (2004): Bibliothek 2007, S. 13

¹⁵⁹ Vgl. ebd. S.13

¹⁶⁰ Vgl. ebd. S. 19f

schreibt vor, dass mindestens alle drei Jahre Bibliotheken Kundenbefragungen durchführen müssen, um Verbesserungsbedarf und Zufriedenheit analysieren zu können.¹⁶¹

Die Bibliotheksleiter/innen von England und Wales gaben im September 2015 bekannt, dass die Bibliotheken Flüchtlinge unterstützen wollen und benannten Mittel, wie das erreicht werden kann. Unter anderem sollen Angebote kostenfrei zur Verfügung gestellt werden und Bibliotheken verpflichten sich, Kontakt zu kommunalen Behörden herzustellen, um über Dienstleistungen zu informieren und bei Bedarf an Hilfseinrichtungen und Wohlfahrtsorganisationen vermitteln zu können.¹⁶²

Es gibt in England unterschiedliche Angebote von Bibliotheken für Flüchtlinge. Auch ähnliche Angebote wie in anderen Ländern, z.B. die in Kapitel 5.1.4 vorgestellten Konversationsgruppen (z.B. in Nottingham¹⁶³). Die Projekte und Angebote aus England werden im Folgenden vorgestellt.

5.2.1 Welcome to your library

England hatte sich bereits früh des Themas Öffentliche Bibliotheken und Flüchtlinge angenommen. In London wurde in den Jahren 2003 und 2004 das Pilot-Projekt Welcome to your library (WTYL) ins Leben gerufen. Es wurde vom Londoner Büro für Bibliotheken koordiniert und von der Paul Hamlyn Stiftung mitfinanziert. Das Projekt fand vor allem in den Londoner Gemeinden (Brent, Camden, Enfield, Merton and Newham) statt. 2005 bis 2007 wurde das Pilot-Projekt zu einem nationalen Programm ausgebaut.¹⁶⁴

Das Pilot-Projekt drehte sich um den Umgang mit Flüchtlingen und zielgruppengerechte Angebotsentwicklungen und Kooperationsbemühungen. Dabei wurden verschiedene Angebote und Dienstleistungen ausprobiert, um zu schauen, was am besten funktioniert.¹⁶⁵

Es wird bei WTYL betont, welche Schlüsselrolle Öffentliche Bibliotheken im Leben der Asylsuchenden spielen können und auch die Ziele, die das DCMS für alle Bibliotheken vorgibt: Leseförderung und informelles Lernen (bzw. lebenslanges Lernen), Zugang und

¹⁶¹ Vgl. Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V (2004): Bibliothek 2007, S. 26f

¹⁶² Vgl. Jansen, G. (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich, S. 036

¹⁶³ Vgl. The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees?

¹⁶⁴ Vgl. Welcome To Your Library (Hrsg.) (o.J.): Background

¹⁶⁵ Vgl. Vincent, J. (2016): RE: Questions about Welcome to your Library [E-Mail].

Förderung digitaler Kompetenzen und Angebote, sowie Aufbau und Förderung von Gemeinschaft und Verhinderung sozialer Ausgrenzung.¹⁶⁶ Es wurden zudem Schlüsselkompetenzen herausgearbeitet, die Bibliotheken erbringen sollen. Zudem wird betont, dass Bibliotheken „umdenken“ müssen, um sich von traditionellen Arbeitsweisen loszulösen und langfristig moderner arbeiten zu können.¹⁶⁷ So werden verstärkt Kooperationen mit geeigneten Partnern, individuelle Schwerpunktsetzung und das Lernen und Profitieren von anderen Sektoren, den sogenannten Blick über den Tellerrand, gefordert.¹⁶⁸

Das Programm beinhaltet¹⁶⁹ folgende Arbeitsschritte:

- Kartographieren von Flüchtlingsunterkünften und Kooperationseinrichtungen
- Barrieren identifizieren und wie man diese überwinden kann
- Lokale Partnerschaften mit Unterkünften und anderen möglichen Partnern entwickeln
- Strukturierte, angepasste Führungen und Besichtigungen, Einsatz von IT und anderen Kommunikationstechnologien
- Vereinfachen der Ausstellung von Benutzerausweisen, um mehr Nutzer gewinnen zu können¹⁷⁰
- Etablieren von Tests zur Überprüfung und Festlegung von Sprachleveln, gemeinschaftliches Lernen und Unterstützung der Lese- und Sprachkompetenzen
- Erwerbung neuer Bestände mit Unterstützung und Beiträgen aus den Flüchtlingsunterkünften
- Veranstaltungen wie Storytelling und Workshops anbieten, um verschiedene Menschen zusammenzubringen

Als das Programm national ausgeweitet wurde, kamen noch einige Punkte dazu, wie z.B. das Teilen und der Austausch von Best Practices und die Bereitstellung von Ressourcen zur Schulung der Bibliotheksmitarbeiter.¹⁷¹

In England haben nur einige wenige Bibliotheken am Projekt teilgenommen (u.a. Liverpool, ein Nord-Ost-Konsortium und Leicester). Es wird vermutet, dass dies einerseits an Finanzkürzungen, der fehlenden Dringlichkeit der Thematik zu Beginn der 2000er, aber

¹⁶⁶ Vgl. Carpenter, H. (2004): Welcome To Your Library Project, S. 5

¹⁶⁷ Vgl. The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees?

¹⁶⁸ Vgl. Carpenter, H. (2004): Welcome To Your Library Project, S. 6

¹⁶⁹ Vgl. The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees?

¹⁷⁰ Vgl. Carpenter, H. (2004): Welcome To Your Library Project, S. 25f

¹⁷¹ Vgl. The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees?

auch an Auswirkungen der restriktiven Integrationspolitik lag.¹⁷² In den teilnehmenden Bibliotheken lief das Programm aber erfolgreich und war in der Flüchtlingskrise eine große Hilfe. In Liverpool konnte das Programm gleich tiefgreifend für die Flüchtlinge eingesetzt werden, da es bereits etabliert war. So konnten die Flüchtlinge schnell und effizient in die Bibliotheksarbeit miteinbezogen werden.¹⁷³ Man hatte gleich einen Plan, eine Strategie und wurde nicht unvorbereitet überwältigt.

Es zeigt auch, dass interkulturelle Bibliotheksarbeit nicht nur in Deutschland lange Zeit kaum wahrgenommen oder unterschätzt wurde.

5.2.2 Welcome Group

In der Öffentlichen Bibliothek in Wigan, in der Nähe von Manchester, gibt es nur wenige Migranten. Dort reagierte man mit einer Welcome Group auf die Neuankömmlinge in Kooperation mit der dort ansässigen Deanery High School. Die Welcome Group richtet sich vor allem an die Jüngeren, die Englisch als zusätzliche Sprache lernen. Die Gruppe fungiert auch als eine Art Konversationskurs; es soll der Sprachgebrauch geübt werden, damit die Jüngeren Sicherheit bekommen. Allerdings werden nicht nur Gespräche geführt, sondern auch durch soziale Aktivitäten wie Brettspiele, kreatives Schreiben, Kunst oder mit dem eigenen Film-Club die Sprechfähigkeiten verbessert und Kontakte geknüpft. Die Welcome Group wurde 2015 vom nicht-kommerziellen Unternehmen Better-World-Books für besondere Angebote ausgezeichnet.¹⁷⁴

5.2.3 Chat and Chill Groups

Die Chat and Chill Gruppen gibt es schon seit 2009 und sind exklusiv für Frauen.¹⁷⁵ Die Bibliothek stellte fest, dass unter den Immigranten Frauen weniger Gelegenheit für soziale Kontakte haben, insbesondere mit Einheimischen und damit auch wenig Gelegenheit die neue Sprache zu üben. Aufgrund ihrer Religion durften sie nicht in gemischte Gruppen, deshalb wurde Chat and Chill gegründet. Sie finden in der Ipswich County Library, einer der größten Stadtteilbibliotheken der Öffentlichen Bibliotheken von Suffolk statt, eine Stadt, die eine große multikulturelle Vielfalt vorweisen kann.¹⁷⁶

¹⁷² Vgl. Vincent, J. (2016): RE: Questions about Welcome to your Library [E-Mail].

¹⁷³ Vgl. Jones, D. (2016): Libraries and refugees [E-Mail].

¹⁷⁴ Vgl. The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees?

¹⁷⁵ Vgl. Harvey, M. (2016): Services for refugees [E-Mail].

¹⁷⁶ Vgl. ebd.

Mittlerweile finden die Treffen dreimal wöchentlich statt und werden stark genutzt. Frauen verschiedener Nationalitäten treffen sich, um in niederschwelliger Atmosphäre Englisch in zwanglosem Austausch zu üben, sowie Kontakte zu knüpfen und Freundschaften aufzubauen.¹⁷⁷ Die Teilnehmerinnen kommen aus bis zu 17 verschiedenen Ländern, die Gruppen sind daher kulturell vielfältig und abwechslungsreich. Auch die Leiterin der Gruppe selbst, eine Bibliotheksmitarbeiterin, kommt ursprünglich aus Rumänien und kann deshalb gut die Lage der Frauen nachvollziehen.

Neben Gesprächen gibt es auch Diskussionen über Themen des Alltags, zu Asylverfahren, etc. aber es wird sich auch über Interessen ausgetauscht, wie beispielsweise Rezepte und Hobbys, Small-Talk geführt und gemeinsam Handarbeiten erlernt und ausgeführt. Neben einem Informationsaustausch wird auf diese Art auch noch viel über andere Kulturen vermittelt. Die englische Sprache wird in niederschwelliger Umgebung leichter gelernt und trainiert. Die Frauen bekommen durch den zwanglosen Austausch mehr Sicherheit, werden selbstständiger und kommen mit ihrer Situation besser zurecht. Sie fühlen sich gebraucht und gehen einer sinnvollen Beschäftigung nach.¹⁷⁸

Da die Gruppen in Suffolk so erfolgreich laufen, werden weitere interkulturelle Angebote initiiert. Ebenfalls seit 2009 findet z.B. der Multi-Cultural Day statt, an dem Aufführungen, Tanz, Musik und Essen aus den verschiedenen Ländern präsentiert werden.

Ab Januar 2017 ist geplant eine weitere Gruppe anzubieten, die Let's talk English. Sie soll vier Mal in der Woche stattfinden und ist für alle offen, egal welchen Geschlechtes und Alters. Außerdem ist für nächstes Jahr geplant, Gruppen zu initiieren, die sich v.a. handwerkliche Fähigkeiten (z.B. Nähen erlernen) widmen und diese beibringen soll. Das Konzept ist ähnlich dem eines Maker-Spaces: Jeder kann sich daran versuchen, ausprobieren, etwas kreieren und erschaffen.¹⁷⁹

Ein ähnliches Projekt wie die Chat and Chill Gruppen gibt es auch in Odense in Dänemark, bei dem Frauen gemeinsam Zeitung lesen und über aktuelle Themen diskutieren, um so Informationskompetenzen erwerben und in Kontakt mit anderen zu kommen.¹⁸⁰

¹⁷⁷ Vgl. Harvey, M. (2016): Services for refugees [E-Mail].

¹⁷⁸ Vgl. Jansen, G. (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich, S. 036

¹⁷⁹ Vgl. Harvey, M. (2016): Services for refugees [E-Mail].

¹⁸⁰ Vgl. Libraries for All (o.J.): We Read The Newspaper – Together In Odense

5.2.4 Analyse

England hat in der Flüchtlingskrise im Vergleich zu anderen Ländern nicht viele Flüchtlinge aufgenommen. Die restriktive Haltung findet sich allerdings nicht in den Bibliotheken wieder.

Mit WTYL wurde schon vergleichsweise früh ein Programm ins Leben gerufen und finanziert, das sich Flüchtlingen annimmt. Es wurde ein Leitfaden für Bibliotheken erstellt, der eine Hilfestellung für die zielgruppenorientierte Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen darstellt, egal wie groß oder klein die Einrichtung ist. Der Leitfaden basiert auf praxiserprobten Methoden. Obwohl die teilnehmenden Bibliotheken das Programm erfolgreich in ihre eigene Arbeit implementiert hatten, nahmen insgesamt nicht so viele Bibliotheken daran teil wie erhofft.¹⁸¹ Es ist möglich, dass das Programm zu früh eingestellt wurde und dass unter heutigen Voraussetzungen mehr Teilnehmer zu verzeichnen wären. Denn die Bibliotheken, die daran teilgenommen haben, konnten strategisch, schnell und effizient auf die Flüchtlinge reagieren.

Die Chat and Chill Groups beispielsweise zeigen, wie man erfolgreich auf neue Zielgruppen zugehen und spezifische Angebote entwickeln kann. Davon profitieren nicht nur Flüchtlinge und Migranten, sondern auch Einheimische können etwas über andere Kulturen lernen und gemeinsame Interessen teilen. Genau wie die Welcome Group gehen sie auf die lokalen, spezifischen Zielgruppen und ihre spezifischen Probleme ein. Während in Suffolk Frauen in den Fokus genommen wurden, waren es in die Wigan die vielen Jüngeren. Es konnten gleich mehrere Informationsbedürfnisse mit Angeboten bedient werden. Zum einen die Förderung des Spracherwerbs und das Erwerben neuer Fertigkeiten, aber auch die Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme und Gemeinschaftsbildung.

¹⁸¹ Vgl. Vincent, J. (2016): RE: Questions about Welcome to your Library [E-Mail].

5.3 Niederlande

Die Niederlande rühmen sich ebenfalls einer langen integrationspolitischen Tradition.¹⁸² Die Niederlande sind ein kleines Land mit 17 Mio. Einwohnern. Darunter leben viele Menschen mit Migrationshintergrund, vor allem aus den ehemaligen Kolonialländern.¹⁸³ Spätestens seit der Anwerbung um Arbeitsmigranten verstehen sich die Niederlande als Einwanderungsland.¹⁸⁴

Die Integrationspolitik gilt zwar als vorbildlich, aber sie haben dem Problem der hohen Arbeitslosigkeit und der geringeren Chancen von Menschen mit Migrationshintergrund auf dem Arbeitsmarkt zu kämpfen. Seitdem ein neues Integrationsgesetz erlassen wurde, muss jeder ausländische Bürger einen Sprach- und Integrationstest absolvieren, der weniger als acht Jahre Schulbildung in den Niederlanden hatte.¹⁸⁵

Die Asylpolitik in den Niederlanden gilt als eine der strengsten in der EU, denn rechtliche Möglichkeiten für eine Duldung, wenn der Asylantrag abgelehnt wurde, gibt es kaum. Diese Angelegenheit führte in der Politik zu Problemen und in der Flüchtlingskrise behalten auch die Niederlande eine restriktive Haltung. Die Bevölkerung hingegen äußert sich hilfsbereit.¹⁸⁶ Asylbewerber dürfen unter bestimmten Voraussetzungen 24 Wochen pro Jahr arbeiten, Langeweile ist dennoch eines der Hauptprobleme unter den Flüchtlingen in den Unterkünften.¹⁸⁷

Das niederländische Bibliothekssystem genießt bei internationalen Kollegen hohe Anerkennung. Es gibt seit 1975 ein Bibliotheksgesetz, das in seiner heutigen Form die Rollen von Bibliotheken innerhalb des nationalen Netzwerks definiert. Außerdem sind die Öffentlichen Bibliotheken in den Niederlanden Stiftungen. Das bedeutet, dass die Bibliotheksleitung größere Freiheiten im Management hat und schneller auf neue Zielgruppen, Arbeitsweisen und andere Herausforderungen reagieren kann.¹⁸⁸ Außerdem werden einige Bibliotheksaktivitäten, die zum Teil nur auf lokalen Initiativen basieren, oft „in nationale Programme umgewandelt“¹⁸⁹. Die Schwerpunkte liegen dabei vor allem auf der

¹⁸² Vgl. Erlaim (Hrsg.) (o.J.): Integrationspolitik in den Niederlanden

¹⁸³ Vgl. Koren, M. (2016 a): Kooperationen – Stiftungen – Mittelpunkt der Gemeinde, S. 572

¹⁸⁴ Vgl. Erlaim (Hrsg.) (o.J.): Integrationspolitik in den Niederlanden

¹⁸⁵ Vgl. De Vogd, L. (2008): Brücken bauen, S.237f

¹⁸⁶ Vgl. o.V. (2015 b): So läuft es in den anderen Ländern

¹⁸⁷ Vgl. Toonen, M., Koren, M. (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden, S. 583

¹⁸⁸ Vgl. Koren, M. (2016 a): Kooperationen – Stiftungen – Mittelpunkt der Gemeinde, S. 575

¹⁸⁹ Koren, M. (2016 a): Kooperationen – Stiftungen – Mittelpunkt der Gemeinde, S. 576.

„Förderung von Lesekompetenz, Alphabetisierung und digitalen Fertigkeiten“¹⁹⁰. Bibliotheken verstehen sich als multifunktionale Einheiten, die versuchen, so viel wie möglich aus ihrem Angebotsspektrum in Kooperationen zu realisieren.

5.3.1 Pop-up libraries

Die Openbare Bibliotheek Amsterdam (OBA), die Öffentliche Bibliothek der Hauptstadt der Niederlande, hat vier Pop-up Bibliotheken in Flüchtlingsunterkünften eröffnet.¹⁹¹ Ähnlich wie in Calais (s. Kapitel 5.1.2) wurde damit die Bibliothek zur Zielgruppe gebracht. Der Begriff Pop-up¹⁹² kommt aus dem Einzelhandel und kennzeichnet temporäre, provisorische Läden, die nach einer kurzen Zeit wieder verschwinden.¹⁹³

Die OBA übernahm dabei den organisatorischen Part.¹⁹⁴ Im Dezember 2015 wurde ein öffentlicher Spendenaufruf gestartet, mit dem über 8.000 Bücher und anderes Material gesammelt werden konnten. In Kooperation mit verschiedenen Hilfsorganisationen und der Unterstützung durch die Gemeinde, wurden innerhalb von zwei Monaten in vier Flüchtlingsunterkünften temporäre Bibliotheken eröffnet. Die Bibliotheken wurden positiv aufgenommen und trafen auf viel Unterstützung und Begeisterung. Vor Ort kümmerten sich Freiwillige und Flüchtlinge um den Bibliotheksdienst und integrierten ein eigenes Ausleihsystem.¹⁹⁵

Die Pop-up Bibliotheken wurden zu einem Treffpunkt und Spielort, aber auch zu einem Lern- und Arbeitsplatz für den Sprachunterricht.¹⁹⁶ Gleichzeitig konnte dort auch über Bibliotheksangebote informiert und geworben werden. Die Menschen wurden dazu eingeladen in die Hauptstelle zu kommen, um z.B. das Internet nutzen zu können.¹⁹⁷

Die Pop-up Bibliotheken wurden im August wieder geschlossen, aber da die Bibliotheken sehr gut von den Flüchtlingen angenommen wurden, wird derzeit geplant, im neu eröffneten Flüchtlingsheim im Osten Amsterdams wieder eine Pop-up Bibliotheken einzurich-

¹⁹⁰ Koren, M. (2016 a): Kooperationen – Stiftungen – Mittelpunkt der Gemeinde, S. 576f

¹⁹¹ Vgl. Bibliotheksportal (Hrsg.): Niederlande: Amsterdam eröffnet vier Pop-up Bibliotheken für Flüchtlinge

¹⁹² Abgeleitet vom englischen to pop up = plötzlich auftauchen

¹⁹³ Vgl. Hutter, K. (2013): Pop-up-Stores als temporäre Kundeninspiration

¹⁹⁴ Vgl. Vlug, A. (2016 b): RE: FW: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail].

¹⁹⁵ Vgl. Bibliotheksportal (Hrsg.) (2016): Niederlande: Amsterdam eröffnet vier Pop-up Bibliotheken für Flüchtlinge

¹⁹⁶ Vgl. ebd.

¹⁹⁷ Vgl. Vlug, A. (2016): RE: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail].

ten. Erneut soll mit Kooperationspartnern in einem Provisorium ein Treffpunkt und Lernort für die Flüchtlinge ermöglicht werden, die neu angekommen sind und die damit von der Bibliothek willkommen geheißen werden.¹⁹⁸ Auch die Bibliothek von Nijmegen hat in einem Übergangslager für Flüchtlinge eine Kurzzeitbibliothek initiiert.¹⁹⁹

Und auch in Schweden wurden schon Pop-up Bibliotheken in Stockholm eingerichtet.²⁰⁰ Das Provisorium hat auch den Effekt, dass die Flüchtlinge in den Aufnahmezentren an die Bibliotheksleistungen gewöhnt werden und sobald die Pop-up Bibliotheken weg sind, vielleicht eher die eigentliche Bibliothek aufsuchen werden. Außerdem konnten durch die Pop-up Bibliotheken vorhandene strukturelle Schwächen ausgeglichen werden. Je nachdem wie weit die Flüchtlingsunterkünfte vom Zentrum und der Bibliothek entfernt sind, sollte das kein Hindernis darstellen, Bibliotheksdienste in Anspruch zu nehmen. Ähnliches wird bereits durch mobile, bewegliche Bibliotheken, wie Bücherbusse erreicht.

Das Konzept der Pop-up Bibliotheken ließe sich bestimmt ebenso wie die temporären Konzepte aus Frankreich (s. Kapitel 5.1.1 und 5.1.2) auch gut in ländlichen Gegenden oder Städten in Deutschland einsetzen, die mit temporären Stadtteilbibliotheken die eigene Reichweite erhöhen wollen.

5.3.2 Taalkit Dutch

In den Niederlanden gibt es das Problem, dass Flüchtlinge an Sprachkursen nicht teilnehmen dürfen, bis sie eine offizielle Aufenthaltserlaubnis haben. Aber Flüchtlinge wollen vor allem schnell die Sprache lernen, um ihre Chancen auf Genehmigung der Asylanträge zu erhalten und schneller einer Beschäftigung nachgehen zu können.²⁰¹

Darum wurde ein Programm entwickelt, das von der Koninklijke Bibliotheek, der Nationalbibliothek der Niederlande, unterstützt wurde. Nämlich das Taalkit Dutch, grob übersetzt eine Sprachausrüstung für Niederländisch. Damit können von Bibliotheken Sprachkurse in Niederländisch für Flüchtlinge angeboten werden.²⁰²

Das Taalkit Dutch besteht aus Online und Offline Komponenten. Die Offline Komponenten finden in der Flüchtlingsunterkunft statt. Die Bibliothek händigt Lernmaterial und Arbeitsblätter aus, mit denen Niederländisch gelernt werden kann. Der Online Part beginnt

¹⁹⁸ Vgl. Vlug, A. (2016 a): RE: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

¹⁹⁹ Vgl. Toonen, M., Koren, M. (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden, S. 585

²⁰⁰ Vgl. IFLA (Hrsg.) (2015): Responding! Public Libraries And Refugees, S.8

²⁰¹ Vgl. NSS EPALE Nederland (Hrsg.) (2015): Dutch language learning toolkit for volunteers and refugees

²⁰² Vgl. ebd.

mit einer kostenlosen App, die die Flüchtlinge z.B. über ihre Smartphones aufrufen können. Dort lernen sie Wörter und es werden bestimmte und häufig verwendete Wörter erklärt. Die App unterstützt die Flüchtlinge beim Ausfüllen der Arbeitsblätter und beim Verstehen der Anweisungen.²⁰³

Das eigentliche Online-Lernen vom Taalkit findet dann in Öffentlichen Bibliotheken statt. Die Flüchtlinge erhalten einen Login-Code für vier Lerneinheiten in einem nationalen Lernportal. Die Einheiten können jederzeit und von überall erledigt werden. Das Lernportal ist speziell ausgelegt für jüngere Erwachsene und Menschen mit niedrigem Bildungsstand, die ihre Sprachfähigkeiten verbessern möchten.²⁰⁴ Die Lerneinheiten bestehen aus einem Mix aus Übungen, Liedern, Spielen und Filmen, um Lesen, Verstehen und Aussprache zu üben. Nachdem diese Komponenten abgeschlossen sind, können die Teilnehmer jederzeit weitere Übungen absolvieren und damit weiterlernen und ihre Fähigkeiten verbessern.²⁰⁵

Für freiwillige Helfer und Bibliotheken gibt es ein Handbuch, welches die Intention und die Methodik des Taalkit erklärt und wie man dieses am besten einsetzen kann. Es gibt auch einen Überblick über aktuelles und geeignetes Lernmaterial, wie Bildwörterbücher, Apps, etc. Außerdem wird das Ganze ergänzt durch Schulungsmöglichkeiten für Freiwillige und Einrichtungen wie zum Beispiel über Webinare.²⁰⁶

Das Taalkit kann von jeder Bibliothek in ganz Niederlanden eingesetzt werden und bietet damit vor allem auch kleineren Bibliotheken die kostenlose Möglichkeit, schnell Flüchtlingen helfen zu können, ohne vorherige Konzipierung. Es werden kaum Freiwillige oder Personal benötigt, um Flüchtlingen Niederländisch beibringen zu können. Da das Taalkit vom eigenen Smartphone aus benutzt werden kann, gibt es die Möglichkeit, es zu individualisieren. So können eigene Wörterbücher mit schwierigen Wörtern erstellt werden, um diese gezielt üben zu können.²⁰⁷

Daneben gibt es weitere Initiativen, die versuchen auszugleichen, dass keine Sprachkurse besucht werden dürfen. Dabei handelt es sich beispielsweise um Sprachcafés,

²⁰³ Vgl. NSS EPALE Nederland (Hrsg.) (2015): Dutch language learning toolkit for volunteers and refugees

²⁰⁴ Vgl. ebd.

²⁰⁵ Vgl. ebd.

²⁰⁶ Vgl. ebd.

²⁰⁷ Vgl. Koren, M. (2016 b): Libraries and refugees in The Netherlands, S.4

Internetbasiertes Logopädie-Training (Bibliothek Hengelo), Konversationsgruppen, etc.²⁰⁸

5.3.3 VoorleesExpress

Ein Programm, das ursprünglich für Neuankömmlinge und Migranten entwickelt wurde, findet jetzt auch für Flüchtlinge rege Nutzung. Da festgestellt wurde, dass Eltern in Familien mit Migrationshintergrund oder mit schlechten Lesekompetenzen ihren Kindern kaum vorlesen. Da die Bekämpfung von Analphabetismus in den Niederlanden großgeschrieben wird, wurde daher das Projekt VoorleesExpress²⁰⁹ ins Leben gerufen, das zum Vorlesen in Familien animieren soll.²¹⁰ Das Programm wird national angeboten und wird sowohl in Städten wie auch in ländlichen Gegenden ausgeführt.²¹¹

Freiwillige werden von Öffentlichen Bibliotheken in Vorlesefertigkeiten und sozialen Kompetenzen geschult. Familien werden durch Schulen, Vorschulen und Flüchtlingsunterkünfte gefragt, ob sie an dem Programm teilnehmen wollen. Die interessierten Familien werden an die Bibliothek vermittelt. Von dieser werden die Familien mit Freiwilligen in Kontakt gebracht. Zusammen mit einem Koordinator besucht der Freiwillige die Familie daheim, um Formulare auszufüllen und das weitere Vorgehen zu besprechen. In zwanzig Wochen liest der Freiwillige den Kindern einer Familie in ihrem Zuhause vor. Die Bücher werden von der Bibliothek vorgeschlagen und mit den Vorlieben der Kinder abgestimmt. Die Eltern müssen beim Vorlesen anwesend sein und werden dabei mit geschult, um anschließend selbst vorlesen zu können. Nach der Hälfte der Zeit besuchen die Freiwilligen mit den Familien die Bibliothek, alle Mitglieder bekommen einen Benutzerausweis und falls die Lesefähigkeiten der Eltern Übungsbedarf haben, können die Eltern an die Erwachsenenbildungskurse vermittelt werden. Nach den zwanzig Wochen wird das Projekt mit den Kindern und ihren Eltern evaluiert und die Eltern müssen versprechen, ihren Kindern weiter vorzulesen.²¹²

Die Zielgruppen für das Projekt sind Familien, die Schwächen in Lese- und Sprachkompetenzen haben, also sowohl Niederländer, als auch Flüchtlinge und Migranten. Mit dem VoorleesExpress wird das Sprachentraining in den Familien erhöht und es fördert die

²⁰⁸ Vgl. Toonen, M., Koren, M. (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden, S. 586f

²⁰⁹ Dt.: Vorlese-Express

²¹⁰ Vgl. Toonen, M., Koren, M. (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden, S. 586

²¹¹ Vgl. Bon, I.; van Buuren, K. (2016): Reading Express, S. 1

²¹² Vgl. ebd., S. 1ff

Lesekompetenzen.²¹³ Die Idee hinter dem Programm ist zwar einfach, aber effektiv und kann von Bibliotheken aller Größen angeboten werden und vor allem die Familien unter den Flüchtlingen erreichen.²¹⁴

Ein ähnliches Programm gibt es auch in Schweden: Das Bookstart, das statt von Freiwilligen von Bibliothekaren durchgeführt wird. Es wird vor allem für Flüchtlinge angeboten mit dem gleichen Ziel, mit Vorlesen die Lesekompetenzen zu erhöhen.²¹⁵

5.3.4 Language-Buddies

Eine andere Form des Sprachenunterrichts für Familien gibt es auch mit den Language-Buddies.²¹⁶ Bei diesem Konzept werden, ähnlich wie in Frankreich (s. Kapitel 5.1.3) menschliche Kompetenzen und Fähigkeiten genutzt.

Einige Bibliotheken kooperieren mit Studenten von Hochschulen, v.a. mit denen, die in den Bereichen Erziehung, Sprache und Kinderpflege tätig sind. Da diese speziell ausgebildet sind und gelernt haben mit ausländischen Kindern umzugehen, werden diese zu Sprachpaten, den Language-Buddies. Die Studenten werden an passende Flüchtlingsfamilien vermittelt und sorgen mit informellem Sprachunterricht dafür, dass die Kinder im Vergleich zu niederländischen Kindern einen möglichst geringen Rückstand haben.²¹⁷ Gleichzeitig profitieren auch die restlichen Familienmitglieder und können die niederländische Sprache üben, indem sie gemeinsam mit ihren Kindern lernen. Auf der anderen Seite bekommen die Studenten Praxiserfahrung, denn sie können ihr Theoriewissen in der Praxis anwenden.

5.3.5 Analyse

Andere Ansätze finden sich in den Niederlanden. Das kleine Land hat dank seiner gut ausgebauten Organisationsstruktur in fast allen Städten ihr Angebotsspektrum für Flüchtlinge ausgebaut. Egal ob ländlich, urban, oder städtisch, die Bibliotheken sind aktiv.²¹⁸

²¹³ Vgl. Bon, I.; van Buuren, K. (2016): Reading Express, S. 2ff

²¹⁴ Vgl. ebd., S. 1

²¹⁵ Vgl. Herdenstam, C. (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail].

²¹⁶ Dt.: Sprachenfreunde

²¹⁷ Vgl. Toonen, M., Koren, M. (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden, S. 586

²¹⁸ Vgl. ebd., S. 583ff

Die Pop-up Bibliotheken führen den Trend der mobilen Bibliotheken weiter und übernehmen Best Practice Strategien aus dem Einzelhandel für eigene temporäre Bibliotheksstandorte. Das bringt nicht nur einen Überraschungseffekt vor Ort mit sich, sondern fördert auch das moderne Image von Bibliotheken.

Das nationale Programm VoorleesExpress oder auch das Taalkit Dutch kann ebenfalls von allen Bibliotheksgrößen angewendet werden. Und es profitieren nicht nur Flüchtlinge davon. Vom VoorleesExpres profitieren beispielsweise auch alle anderen Menschen mit Schwächen bei der Lesekompetenz. Die Bibliothek ist bei beiden Programmen während des ganzen Prozesses präsent, die Beteiligten sind allerdings nicht an die Örtlichkeiten dieser gebunden. In Deutschland bietet es sich an, stattdessen E-Learning Angebote zu lizenzieren und zur Verfügung zu stellen oder auf hilfreiche Apps zu verweisen z.B. für das Vokabeltraining.

In den Language-Buddies wird auch wieder sichtbar, dass nicht nur Medien und Informationen von Bibliotheken organisiert werden können, sondern dass sie als Organisatoren und Manager die richtigen Leute miteinander in Kontakt bringen können, die voneinander lernen und profitieren können. Sprachpaten muss es nicht nur mit Studenten geben, sondern können auch mit anderen Freiwilligen organisiert werden, oder in Kooperation mit den Sprachpaten der Flüchtlingsunterkünfte.

5.4 Kanada

Das Thema Einwanderung ist in Kanada omnipräsent, da „jeder Kanadier eine familiäre Einwanderungsgeschichte“²¹⁹ hat und bis auf die indigenen Völker quasi jeder Kanadier eine Migrationsvergangenheit hat. Kanada nimmt deshalb auch Platz zwei auf der Welt-rangliste mit dem höchsten Anteil der nicht im Land geborenen Bevölkerung ein (nach Australien).²²⁰

Auszeichnend für die Integrationspolitik ist, dass ein schneller und unkomplizierter Zugang zur Staatsbürgerschaft gewährleistet ist. Damit ist Kanada attraktiv für Einwanderer. Multikulturalismus ist in der staatlichen Politik verankert und Bestandteil der nationalen Identität Kanadas geworden.²²¹ Das hat dazu geführt, dass es hohe Einbürgerungs-raten gibt und die Masseneinwanderung mit der damit verbundenen gesellschaftlichen Vielfalt eine hohe Akzeptanz in der Öffentlichkeit genießt. Einwanderung und Integration werden von der Politik auch langfristig geplant und auf einem hohen Niveau angestrebt. Zudem wird sie als Querschnittsaufgabe für alle Bereiche des Regierungshandelns verstanden.²²²

Immigration wird von den meisten Kanadiern befürwortet, denn sie sind von den Vorteilen der Einwanderung überzeugt und Multikulturalismus wird als Grundsatz verstanden.²²³ Natürlich gibt es auch kritische Stimmen aus Gesellschaft und Politik, die Sicherheitsbedenken für Kanada v.a. nach den Terroranschlägen in Europa äußern. Dennoch steht der Großteil der Bevölkerung hinter der liberalen Regierung, die 2015 gewählt wurde und welche die konservative Führung ablösen. Kanada erklärte sich daraufhin bereit noch mehr Flüchtlinge aufzunehmen und zu integrieren, nachdem 2015 bereits 25.000 aufgenommen wurden.²²⁴

Das Öffentliche Bibliothekswesen hat sich im englisch- und französischsprachigen Raum historisch bedingt unterschiedlich entwickelt.²²⁵ Da vor allem Angebote des englischsprachigen Raumes vorgestellt werden, wird dieser näher vorgestellt.

²¹⁹ Schmidtke, O. (2016): Integration in Kanada, S. 1

²²⁰ Vgl. ebd., S.1

²²¹ Vgl. ebd., S. 1 f

²²² Vgl. ebd., S. 2

²²³ Vgl. ebd., S. 2f

²²⁴ Vgl. ebd., S. 3f

²²⁵ Vgl. Rebout, L., Whatley, S. (2007): Ein Recht auf exzellente Wissensstätten, S. 62

Auch hier gibt es eine gesetzliche Grundlage für Öffentliche Bibliotheken, die für eine finanzielle Stabilität der Bibliotheken sorgt.²²⁶ Aufgrund der ungewöhnlich niedrigen Bevölkerungsdichte des Landes ist das regionale Bibliothekssystem stark ausgebaut. So wird auf die „Bedürfnisse der Nutzer in ländlichen Gegenden auf effektive und kostengünstige Weise“²²⁷ eingegangen. Außerdem sind Bibliothekare stark in der Lobbyarbeit tätig und können damit zusätzliche finanzielle Mittel gewinnen.²²⁸

Diese Vernetzung und Netzwerkbildung, sowie die selbstverständliche, hohe Bereitschaft für Kooperationen zeigen sich auch in den Angeboten. Resultierend aus der landesweiten Vernetzung der Bibliotheken werden von allen Bibliotheken ähnliche, bewährte Angebote zur Verfügung gestellt. Im Folgenden werden die Angebote der Toronto Public Library (TPL) vorgestellt, aber kanadische Bibliotheken arbeiten alle auf ähnlich hohem Niveau und garantieren damit landesweit eine hohe standardisierte Qualität.²²⁹ Kleinere und größere Bibliotheken verzeichnen hohe Benutzerzahlen und mehr Bürger besitzen „einen Leseausweis als in anderen Industriestaaten“²³⁰. Da Kanada eine „Nation von Einwanderern“²³¹, ist, gab es schon immer ein großes Interesse „an Bibliotheken als soziale Einrichtungen“²³², die sich um die Integration von Neuzuwanderern kümmern.

5.4.1 Library Settlement Partnership

Die TPL ist das „am stärksten frequentierte Öffentliche Bibliothekssystem in Nordamerika“²³³ und mit 96 Zweigstellen auch das Größte. Alle Dienstleistungen sind kostenlos. Dasselbe gilt für alle öffentlichen Bibliotheken und beruht auf der „Philosophie der Öffentlichen Bibliotheken im englischsprachigen Kanada“²³⁴, dass keine Kosten die Nutzung der Bibliothek verhindern dürfen.

Kooperationen zwischen der Bibliothek und kommunalen Einrichtungen werden dazu genutzt, um Neuzuwanderer zu erreichen. Die vom Staat geförderten Programme sollen

²²⁶ Vgl. Rebut, L., Whatley, S. (2007): Ein Recht auf exzellente Wissensstätten, S. 62

²²⁷ Ebd., S. 62

²²⁸ Vgl. ebd., S. 63

²²⁹ Vgl. Cardenas, J. (2016): RE: Services for refugees and asylum seekers by public libraries [E-Mail]

²³⁰ Rebut, L., Whatley, S. (2007): Ein Recht auf exzellente Wissensstätten, S. 63

²³¹ Ebd., S. 62

²³² Ebd., S. 62

²³³ McCatty, J. (2008): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 12

²³⁴ Rebut, L., Whatley, S. (2007): Ein Recht auf exzellente Wissensstätten, S. 63

den Einstieg in die kanadische Gesellschaft erleichtern und die Integration ermöglichen.²³⁵ Ein Beispiel hierfür sind die Library Settlement Partnerships (LSP)²³⁶. Die Bibliothek unterstützt sogenannte settlement workers, deren Aufgabe es ist, Neuankömmlinge beim Start in Kanada zu unterstützen. Die Neuzuwanderer bekommen individuelle Unterstützung in ihrer Muttersprache.²³⁷ Sie haben damit feste Ansprechpartner, die in den Bereichen Bildung, Beschäftigung, Sprachunterricht oder Orientierung in der Bibliothek unterstützen. Das Programm kann ganzjährig in Anspruch genommen werden und wird in verschiedenen Stadtteilbibliotheken angeboten. Das LSP bietet außerdem Workshops zu relevanten Themenfeldern an, wie zur Arbeitskultur oder dem Steuersystem.²³⁸ Zusammen mit den Kooperationspartnern wird auch die Newcomer Orientation Week veranstaltet, um Jugendlichen bei der Orientierung in der Gemeinde, wie auch in der Schule zu helfen.²³⁹

5.4.2 Programme für Neuankömmlinge

Die TPL nimmt sich ihrer Rolle als gesellschaftlicher Vermittler zwischen Flüchtlingen und Behörden auf besonders engagierte Weise an. Schon bevor die Flüchtlinge überhaupt nach Kanada kommen, beginnt die Arbeit der TPL. Mit Informationsveranstaltungen in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen, werden private Sponsoren angeworben und informiert. Die TPL nimmt aber auch an Informationsveranstaltungen anderer Einrichtungen für Sponsoren teil, um so viele von ihnen wie möglich zu erreichen.

So werden gleich zu Beginn Beziehungen aufgebaut, das interkulturelle Verständnis gefördert und die Spendenbereitschaft miteingebunden. Durch diese Veranstaltungen konnten vor Ankunft über 200 private Sponsoren für Flüchtlinge und ihre Familien gewonnen und informiert werden. Nach ihrer Ankunft werden auch regelmäßig informelle Treffen zwischen den Flüchtlingen und den Sponsoren organisiert. In einer willkommenen, sicheren Atmosphäre können Flüchtlinge und Sponsoren einander kennenlernen.²⁴⁰

Neben dem Sprachenerwerb ist die Beschäftigungsfrage eine der größten Sorgen der Migranten. Darum bietet die TPL Zugang zu Informationen und Programmen, sei es zur Anrechnung von Qualifikationen oder zur Karriereplanung. Diese sind sowohl physisch

²³⁵ Vgl. Bowles, V.; Glass, E.; Ngan, E. (2016): Access, Opportunity and Connections, S. 6

²³⁶ Dt. grob übersetzt: Bibliothek-Einsiedlungs-Partnerschaft

²³⁷ Vgl. Bowles, V.; Glass, E.; Ngan, E. (2016): Access, Opportunity and Connections, S. 6

²³⁸ Vgl. McCatty, J. (2008): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 13

²³⁹ Vgl. ebd., S. 13

²⁴⁰ Vgl. Bowles, V.; Glass, E.; Ngan, E. (2016): Access, Opportunity and Connections, S. 7f

als auch digital verfügbar. Daneben wurde in Zusammenarbeit mit der Stadt die Job & Career Help Webseite entwickelt, die bei der Suche nach Fortbildungen oder Arbeit behilflich ist. Über den Job Help Blog oder das Online-Portal New to Canada können weitere nützliche Informationen eingeholt werden.²⁴¹

Die kanadische Sektion des International Board on Books for Young People (IBBY Canada) schenkt jedem Flüchtling bzw. jeder Flüchtlingsfamilie ein Exemplar des Buches „Sidewalk Flowers“. Das wörterlose Bilderbuch ist Teil eines Willkommenspaketes, welches ebenfalls eine multilinguale Postkarte enthält, auf der die Angebote der TPL für Flüchtlinge aufgelistet sind.²⁴²

In Kooperation mit Schulen werden Sprachkurse für Flüchtlinge angeboten.²⁴³ Es gibt auch einen Telefon-Dolmetscher-Service, den Migranten nutzen können, wenn sie sprachliche Unterstützung benötigen. Es werden über 170 Sprachen angeboten.²⁴⁴

Die Muttersprachen der Flüchtlinge, werden ähnlich wie in Skandinavien (s. Kapitel 5.5) zusammen mit der neuen Sprache Englisch gepflegt und gefördert. Das Erlernen von Englisch darf keineswegs die Muttersprache ersetzen. Darum wird vor allem bei Kindern durch das Bereitstellen von Medien und Geschichten (s. Kapitel 5.4.3) in entsprechenden Sprachen der Kontakt zu dieser gepflegt. Durch Partnerschaften mit Verlegern beispielsweise können neue Kinderbücher in benötigten Sprachen bezogen oder produziert werden. Diese werden für die TPL genutzt oder den Flüchtlingen bei ihrer Ankunft vor Ort gespendet.²⁴⁵

Damit wird der Frust darüber vermieden, den Kontakt zu seiner herkömmlichen Sprache und Kultur zu verlieren. Es wird ein Gefühl des Willkommens und der Akzeptanz gefördert. Dadurch wird auch die multikulturelle Identität gefestigt und gefördert und trägt zur Selbstverständlichkeit der multikulturellen Gesellschaft bei.

²⁴¹ Vgl. McCatty, J. (2008): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 12f

²⁴² Vgl. Vercelletto, Christina (2015): Syrian Refugees Welcomed to Canada with an SLJ Best Book

²⁴³ Vgl. Bowles, V.; Glass, E.; Ngan, E. (2016): Access, Opportunity and Connections, S. 8f

²⁴⁴ Vgl. McCatty, J. (2008): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 13

²⁴⁵ Vgl. Bowles, V.; Glass, E.; Ngan, E. (2016): Access, Opportunity and Connections, S. 8f

5.4.3 Dial-a-Story

Beim "Wähl-dir-eine-Geschichte" Angebot handelt es sich um einen telefonischen Vorleseservice, speziell für Kinder.²⁴⁶ Man wählt eine Nummer und kann sich eine Geschichte in einer beliebigen Sprache, z.B. der Muttersprache, vorlesen lassen. Dadurch wird das Hörverstehen gefördert und die mündliche Sprachfertigkeit unterstützt.²⁴⁷

Es werden sowohl Geschichten für jüngere Kinder bis sieben Jahre, als auch für ältere bis zwölf Jahre angeboten. Derzeit stehen sechzehn verschiedenen Sprachen zur Verfügung, unter anderem Persisch oder Somali. Man kann den Dienst rund um Uhr und von überall aus wahrnehmen.²⁴⁸

Kinder bekommen damit die Möglichkeit auf ein Vorleseerlebnis nicht verzichten zu müssen und beispielsweise bei Zeitproblemen der Eltern dennoch Geschichten hören zu können. Außerdem wird der Bezug zur Muttersprache und anderen Sprachen gefördert. Die Geschichten werden einmal aufgezeichnet und können dann unendlich oft abgehört werden. Zudem können sie um beliebige Sprachen erweitert werden, sofern man Beteiligte hat, die diese Sprachen sprechen können.²⁴⁹

5.4.4 Youth Hubs

Die als After School Newcomer Hubs gestarteten und in Youth Hubs²⁵⁰ umbenannten Angebote umfassen verschiedene betreute, kostenlose Nachmittagsprogramme für Jugendliche zwischen 13 und 19 Jahren in den Stadtteilbibliotheken.²⁵¹ Ehrenamtliche Tutoren aus lokalen Universitäten und andere Freiwillige geben Nachhilfe in Englisch, Mathematik, etc. und helfen bei Hausaufgaben. Gemeinsam mit kommunalen Einrichtungen werden Workshops zu wichtigen Themen angeboten, wie z.B. zur Beschäftigungsfrage. Daneben werden auch Unterhaltungsmedien wie elektronische Spiele und Brettspiele ergänzend bereitgestellt. Lehrbücher und Laptops können vor Ort in den Youth Hubs genutzt werden.²⁵² Außerdem werden E-Learning Angebote miteingebunden, damit z.B. grammatikalische Schwächen gezielt verbessert werden können.²⁵³

²⁴⁶ Vgl. McCatty, J. (2008): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 12f

²⁴⁷ Vgl. Bryant, J. (2008 "I cannot speak good English ...", S. 232

²⁴⁸ Vgl. Toronto Public Library (Hrsg.) (o.J. a): Dial-a-Story

²⁴⁹ Vgl. Bryant, J. (2008 "I cannot speak good English ...", S. 232

²⁵⁰ Dt.: Jugend Zentrum

²⁵¹ Vgl. Ngan, Elsa (2015): New to Canada

²⁵² McCatty, J. (2014): Interkulturelle Bibliothek Toronto, S. 13

²⁵³ Vgl. Ngan, E. (2015): New to Canada

Damit wird der schulische Erfolg von Jugendlichen unterstützt und die soziale Integration gefördert. Jugendliche haben die Möglichkeit ihre freie Zeit nach der Schule sinnvoll zu nutzen und können neue Kontakte knüpfen. Die Youth Hubs werden erfolgreich genutzt und finden regelmäßig mehrere Male die Woche statt.²⁵⁴

5.4.5 Analyse

Da Kanada weiter weg von Europa liegt, war es nicht im gleichen Maße von der Flüchtlingskrise betroffen. Dennoch brachte Kanada sich ein und nimmt immer mehr Flüchtlinge auf. Im Vergleich zu europäischen Bibliotheken haben kanadische aber einen entscheidenden Vorteil, der auch genutzt wird: Sie haben sich besser vorbereitet. Am Beispiel der TPL sieht man, dass die Arbeit mit den Flüchtlingen schon vor deren Ankunft beginnt und die Öffentliche Bibliothek den Prozess der Integration und der Einbürgerung kontinuierlich begleitet.

Durch die settlement workers haben Flüchtlinge feste Ansprechpartner, die bei allen Schritten der Einbürgerung helfen können. Zusammen mit weiteren Angeboten für Neuankömmlinge wird das Gefühl sozialer Isolation gemindert und den Flüchtlingen wird das Gefühl der Aufnahme und Akzeptanz vermittelt. Die TPL ist sogar aktiv daran beteiligt finanzielle Mittel durch Sponsoren zu mobilisieren, um Flüchtlinge zu unterstützen.

Dial-a-Story bietet Kindern Geschichten in verschiedenen Sprachen an, egal welche ihre Muttersprache ist oder welche Sprache sie hören wollen. Der Service kann von der TPL um beliebige Sprachen erweitert und rund um die Uhr bereitgestellt werden. Kinder müssen damit nicht auf das Vergnügen verzichten, Geschichten zu hören.

Die Youth Hubs verhindert, dass Jugendliche in der Schule zurückbleiben und Frust und Versagen empfinden. Zudem haben sie eine betreute und sinnvolle Beschäftigungsmöglichkeit und können neue Kontakte knüpfen.

Die TPL bringt sich aktiv in den Integrationsprozess ein und geht gezielt und präventiv die Ursachen von Problemen an. Ermöglicht wird das durch die Unterstützung von Partnern und Kooperationen. Aber die TPL zeigt auch großes Engagement, finanzielle und sonstige Mittel zu Mobilisieren.

²⁵⁴ Vgl. Toronto Public Library (Hrsg.) (o.J. b): Youth Hubs

5.5 Skandinavische Länder

In den skandinavischen Ländern wird Integration schon seit Jahrzehnten groß geschrieben. Man hatte z.B. in Schweden damit gerechnet, dass die angeworbenen Arbeitsmigranten nicht zurückkehren, sondern im Land bleiben würden und hatte damals schon deren Integration in den Fokus genommen.²⁵⁵ Und es hat sich ausgezahlt. Schweden, Dänemark, etc. zählen zu den Vorreitern in Sachen Integration.

Eine besondere Herangehensweise in Sachen Integration ist vor allem die, dass die Muttersprache der Migranten anerkannt und gefördert, statt verdrängt wird. Die skandinavischen Sprachen als Zweitsprachen werden gleichberechtigt zu den Muttersprachen gesehen. Das macht das multikulturelle Verständnis der skandinavischen Länder aus.

Im Folgenden wird ein kooperatives Projekt der nordischen Länder vorgestellt, bevor einige der skandinavischen Länder genauer analysiert werden.

5.5.1 Producing talking books in Arabic

Wie in Kapitel 3.4 bereits erwähnt wurde, sind sprachliche Barrieren eine Schwierigkeit bei Lektorat und Auswahl geeigneter fremdsprachiger Medien. In Kapitel 5.7.2 wird eine Möglichkeit aufgezeigt, wie Bibliotheken das Lektorat abgenommen werden kann und diese an geeignetes Material kommen. Aber ein anderes Problem sind wenig vorhandene Übersetzungen bekannter (skandinavischer) Belletristik- und Kinderliteratur in nicht-europäischen Sprachen. Bei Hörbüchern bzw. Material für Sehbehinderte und -eingeschränkte wird es noch schwieriger. Ausgehend von Schweden, wurde eine Kooperation gestartet, um Titel selbst übersetzen und produzieren zu lassen, um den Nutzern mehr sprachliche Vielfalt anbieten zu können.

Wie bereits früher in der Arbeit erwähnt, gehören skandinavische Länder zu den Vorreitern in Sachen interkulturelle Bibliotheksarbeit. Das liegt auch daran, wie Probleme angegangen werden. In Schweden wurde festgestellt, dass eine große Nachfrage v.a. nach arabischsprachigen Hörbüchern vorhanden ist. Da man auch Übersetzungen eigener Werke anbieten wollte, um die literarische Kultur besser vermitteln zu können, wurde beschlossen, die Übersetzungen selbst durch Agenturen und Verlage anfertigen zu lassen. Da die skandinavischen Bibliotheken die Zweitsprache ihrer Einwohner unterstützen und fördern sollen, wurden auch andere nordische Länder gefragt, ob sie sich an dem Projekt beteiligen wollen.²⁵⁶

²⁵⁵ Vgl. Parusel, B. (2015): Schwedens Integrationspolitik

²⁵⁶ Vgl. Passad, K. (2016): Producing talking books in Arabic, S.2f

Das Prinzip ist das Folgende: Jedes Land produziert und bezahlt die Kosten für fünf Titel und erhält dafür 25 Titel. Alle Länder sagten ihre Unterstützung zu. Koordiniert wird das Ganze von Schweden. Die Titel wurden abgestimmt, es wurde festgelegt wie viel Kinder- und Erwachsenenliteratur produziert werden soll und dass man mit der Sprache Arabisch beginnt. Denn in allen Ländern stellt dies die höchste Nachfrage dar.²⁵⁷

Alle Titel sollen über eine gemeinsame Plattform angeboten werden. Das Projekt läuft noch bis März 2017 und die Nachfrage nach diesen Titeln ist schon jetzt hoch. Es ist bereits geplant, weitere Übersetzungen von Hörbüchern in andere nicht-europäische Sprachen zu produzieren.²⁵⁸

Durch diese Kooperation profitieren alle Bibliotheken der skandinavischen Länder und ist das Ergebnis einer pragmatischen Überlegung. Wenn man etwas anbieten möchte, was man noch nicht hat, dann versucht man es so gut es geht selbst zu beschaffen und zu produzieren.

²⁵⁷ Vgl. Passad, K. (2016): Producing talking books in Arabic, S.3f

²⁵⁸ Vgl. ebd. S.4f

5.6 Schweden

Das Thema der Integration wurde schon während der Anwerbung von Arbeitsmigranten in den Fokus genommen. Denn Schweden ist ein Einwandererland und Öffentliche Bibliotheken haben sich schon lange der interkulturellen Arbeit angenommen, um die Integration aller zu fördern.

Schweden ist mit Deutschland eines der Länder, die die meisten Flüchtlinge aufnehmen. Ziel der Regierung ist es, die Flüchtlinge schnell in die Gesellschaft zu integrieren. Dafür werden sie, ähnlich wie in Dänemark (s. Kapitel 5.7), mit einer 35 - 40 Stunden Woche beschäftigt, die mit Schwedisch-Unterricht, Landeskunde, Praktika, etc. gefüllt ist. So sind die Asylsuchenden sinnvoll beschäftigt und es kommt keine Langeweile auf, die zu Problemen führen kann. Dennoch hat Schweden mit einem ähnlichen Problem wie Deutschland zu kämpfen, nämlich dem, dass sich immer mehr Schweden fragen, ob die Integration so vieler auf einmal gelingen kann. Nichtsdestotrotz befürwortet der Großteil weiterhin den Kurs in der Flüchtlingspolitik.²⁵⁹

Öffentliche Bibliotheken genießen ein hohes Ansehen in der Bevölkerung und sind auch dank der großen Angebotspalette stark frequentierte Orte. Das schwedische Bibliotheksgesetz hält explizit fest, dass alle Zweitsprachen neben Schwedisch von öffentlichen Bibliotheken gleichberechtigt gefördert werden müssen. Multilingualität und Multikulturalität sind zu unterstützen und zu fördern.²⁶⁰ Ähnlich wie in Kanada (s. Kapitel 5.4) gibt es in Schweden ein qualitativ hohes Niveau an Aktivitäten, die von Bibliotheken angeboten werden. So gehört es quasi zum Standardprogramm schwedischer Öffentlicher Bibliotheken Sprachencafés, multilinguale Veranstaltungen und Lesestunden anzubieten. Es werden aber auch Computer und Bücher in den Flüchtlingsunterkünften eingerichtet, oder Änderungen der Routen von Bücherbussen vorgenommen, um Flüchtlingsunterkünfte anzusteuern. Ebenso ist es eine Selbstverständlichkeit ein dichtes Netzwerk aus Kooperationspartnern mit externen Einrichtungen und anderen Bibliotheken zu errichten. Es wird multilinguales Personal eingestellt und der Webseitenzugang multilingual gestaltet, um Zugang zu Informationen über Einbürgerung und Wissen über die schwedische Kultur anzubieten. Außerdem werden Freiwillige miteinbezogen, um Sprachen- und Hausaufgabenhilfe anbieten zu können.²⁶¹

²⁵⁹ Vgl. o.V. (2015 b): So läuft es in den anderen Ländern, S. 7

²⁶⁰ Vgl. Swedish Library Association (Hrsg.) (2015): Promoting the development of a democratic society, S. 13

²⁶¹ Vgl. Törnquist, M. (2016): VB: Sv:Ärende:Services for refugees and asylum seekers (SSB:85528) [E-Mail]

Die nachfolgenden vorgestellten Angebote werden bereits in vielen Bibliotheken zu finden sein und sind damit keine einmalig vorkommenden Services.

5.6.1 Borrow-a-Swede

Bei Borrow-a-Swede²⁶² handelt es sich um ein Angebot, dass aus dem Mix aus Sprachentraining, wie bei den Language-Buddies (s. Kapitel 5.3.4), und der Medienausleihe besteht. Das Projekt startete in der Bibliothek von Hultsfred. Aufgrund des Erfolges von Borrow-a-Swede übernahmen weitere Bibliotheken das Angebot.²⁶³

Das Prinzip ist das folgende: Schweden können von Flüchtlingen bzw. Menschen, die Schwedisch lernen wollen, „ausgeliehen“ werden. Freiwillige melden sich bei der Bibliothek und stellen sich zur Verfügung, um mit ihrem „Ausleiher“ Schwedisch zu sprechen und zu üben. Oft läuft es so ab, dass die Freiwilligen einen kurzen Steckbrief über sich verfassen und Alter, Hobbies, mögliche Gesprächsthemen etc. angeben und diese werden an einer Pinnwand veröffentlicht.²⁶⁴ Interessenten können sich einen passenden Schweden aus diesem „Bestand“ aussuchen und sich dann vom Bibliothekspersonal die Telefonnummer oder E-Mailadresse geben lassen, um Kontakt zum Freiwilligen aufzunehmen.²⁶⁵

Borrow-a-Swede wird bereits von sehr vielen Bibliotheken angeboten und läuft sehr erfolgreich.²⁶⁶ Teilweise gibt es mehr Freiwillige, die sich zur Verfügung stellen, als Nutzer die Schweden ausleihen möchten.²⁶⁷ Die Ausleiher können mit ihrem Schweden nicht nur die Sprache üben und lernen, sondern auch erste Kontakte zu Einheimischen knüpfen und sich vieles aus Kultur und Region erklären lassen. Die Schweden andererseits können auch etwas über die Kultur und die Hintergründe ihres Ausleihers erfahren.

Es gibt auch regionale Anpassungen des Borrow-a-Swede. In der Region Gotland beispielsweise läuft das Angebot oft unter dem Namen Borrow-a-Gotlander, um den regionalen Bezug zu verdeutlichen.²⁶⁸

²⁶² Dt.: Leih einen Schweden aus

²⁶³ Vgl. Sverige Radio (Hrsg.) (2015) Library offers immigrants the chance to borrow a Swede

²⁶⁴ Vgl. ebd.

²⁶⁵ Vgl. Herdenstam, C. (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

²⁶⁶ Vgl. Törnquist, M. (2016): VB: Sv:Ärende:Services for refugees and asylum seekers (SSB:85528) [E-Mail]

²⁶⁷ Vgl. Herdenstam, C. (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

²⁶⁸ Vgl. ebd.

5.6.2 Svenska med baby

In allen bisherigen Ländern ließ sich generell feststellen, dass Sprachencafés in den Angebotsspektren von Öffentlichen Bibliotheken vorkommen. Aber in skandinavischen Ländern finden diese sicherlich am ausgeprägtesten statt. Es gehört fast schon zum Standardprogramm, das Öffentliche Bibliotheken für Flüchtlinge und Menschen mit Migrationshintergrund anbieten. Ähnlich wie in Paris (s. Kapitel 5.1.4) finden die Sprachencafés entweder mit Flüchtlingen und einem mehrsprachigen Konversationsleiter statt, oder mit gemischten Gruppen aus Muttersprachlern und Lernenden. Sehr häufig finden diese auch in Kooperationen wie z.B. mit dem Roten Kreuz statt.²⁶⁹

Eine besondere Abwandlung ist die Gruppe Svenska med baby, zu Deutsch: Schwedisch mit Baby. Initiiert in Stockholm wurde es von weiteren 19 Gemeinden übernommen.²⁷⁰

Das Angebot besteht bereits seit 2012 und bietet für Eltern mit Kindern bis zu zwei Jahren die Möglichkeit, sich zu treffen. Es werden zusammen Lieder gesungen, Windeln gewechselt, sich ausgetauscht und unterhalten. Gelegentlich werden von den Gruppen auch gemeinsame Ausflüge, Wanderungen und sonstige Unternehmungen veranstaltet. Daneben werden auch große Treffen ausgerichtet, bei denen man andere Familien kennen lernen kann.²⁷¹

Die Gruppen sind und sollen geprägt sein durch sprachliche und kulturelle Vielfalt und auch mit Eltern aus verschiedenen Stadtteilen zusammengesetzt sein, sowohl aus den gehobenen, als auch aus den schwierigen Bezirken der Stadt. Durch die große Gemeinsamkeit, die Kinder, und durch Unterhaltung, Lachen und Austausch sollen so alle Unterschiede und Grenzen verblassen und das Gemeinschaftsgefühl gestärkt werden.²⁷²

Die Gruppen sind offen und kostenlos, eine Registrierung ist nicht notwendig. Man kann sich vorher informieren, welche Sprachniveaus es in den jeweiligen Terminen gibt, um so die passende zu finden.

²⁶⁹ Vgl. Herdenstam, C. (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

²⁷⁰ Vgl. Svenska med baby (Hrsg.) (2016): Välkommen till Svenska med baby!

²⁷¹ Vgl. ebd.

²⁷² Vgl. ebd.

5.6.3 Best Practice Beispiel Malmö

Malmö ist das Vorzeigebispiel für interkulturelle Bibliotheksarbeit in Schweden. Darum werden die Angebote dieser Öffentlichen Bibliothek näher betrachtet.

In Malmö sind 30% der Einwohner im Ausland geboren und die Hälfte der Kinder in den Vorschulen sind zweisprachig. Alles in allem sind 178 Länder bei den Einwohnern Malmö vertreten. Die Stadt ist also multikulturell stark geprägt. Deshalb hat die Öffentliche Bibliothek mit ihren elf Stadtteilbibliotheken über lange Zeit verschiedene Angebote für Menschen mit Migrationshintergrund und Neuzuwanderer entwickelt.²⁷³ Es ist möglich, einen Bibliotheksausweis ohne Personalausweis und auch als nicht-registrierter Flüchtling zu bekommen. Die Öffentliche Bibliothek Malmö ist seit kurzem auch Teil der Partnership Skåne, die in Kapitel 5.6.4 erläutert wird.²⁷⁴

Sprachenangebote

Die Zielgruppenanalyse in Malmö ergab, dass Sprachkurse und das Knüpfen sozialer Kontakte die höchsten Prioritäten unter den Anforderungen an die Bibliothek sind. Darum liegt der Fokus der Angebote auf diesen beiden Punkten. Mit steigender Anzahl an Flüchtlingen und vor allem der unbegleiteten Minderjährigen wurden Kooperationen mit Hilfsorganisationen eingegangen, um die Angebote auszubauen und allen bereitstellen zu können. Neu hinzugekommene Anforderungen wurden mit aufgegriffen, wie die Bereitstellung von Skype auf Bibliothekscomputern. Dabei sind einige speziell nur für Personen unter zwanzig Jahren reserviert. Mit Postern, auf denen „Refugees Welcome“ steht, wurde sichtbar vermittelt, dass die Bibliothek für alle offen ist. Sprachkurse und Sprachencafés werden nun an fünf Tagen die Woche angeboten und mit physischen Aktivitäten, wie Fußball, Tischtennis oder Filmnächten in der Bibliothek, kombiniert.²⁷⁵ Ähnlich wie bei der Welcome Group in Wigan (Kapitel 5.2.2).

Storytelling

Um vor allem Familien mit kleineren Kindern und unbegleitete Minderjährige zu erreichen, wird Storytelling angeboten. Ein Mitarbeiter mit syrischen Wurzeln und Erfahrung im Umgang mit traumatisierten Kindern durch Storytelling richtet dieses Angebot aus. Durch diese Methode des Geschichtenerzählens können die Betroffenen sich öffnen und das Erlebte verarbeiten, um langfristige, gesundheitliche Probleme zu vermeiden.²⁷⁶

²⁷³ Vgl. Nilsson, T. (2016): Malmö libraries for refugees, S. 1

²⁷⁴ Vgl. Åkerberg, A. (2016): Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

²⁷⁵ Vgl. Nilsson, T. (2016): Malmö libraries for refugees, S. 1f

²⁷⁶ Vgl. ebd., S. 2

Sie bekommen eine Plattform, auf der sie durch verschiedene Erzählmethoden von ihren Erfahrungen berichten können oder diese in Geschichten verarbeiten können.

Kooperation mit Drivhuset

Die Öffentliche Bibliothek in Malmö bietet durch die Kooperation mit Drivhuset die Möglichkeit, Neuankömmlinge darin zu unterstützen, ihr eigenes Geschäft bzw. Unternehmen aufzubauen.²⁷⁷ Drivhuset ist eine Agentur, die darauf spezialisiert ist, Jungunternehmern bei ihrer Ideenentwicklung zu fördern und zu unterstützen. Die Ideen werden bis zur Unternehmensreife gemeinsam weiterentwickelt und man kommt in Kontakt mit anderen kreativen Gleichgesinnten.²⁷⁸ Auf diese Weise werden vorhandenes Potential und Qualifikationen der Flüchtlinge auf ganz besondere Weise genutzt und gefördert, um sie bei ihrer Selbständigkeit zu unterstützen.

Malmö hat außerdem geplant, die Angebotspalette um einen virtuellen Lernort zu erweitern und an EU-Projekten teilzunehmen.²⁷⁹

5.6.4 Partnership Skåne

Hierbei handelt es sich um ein regionales Pilotprojekt der Region Skåne.²⁸⁰ Seit 2008 besteht die Partnerschaft Skåne und fungiert als eine Plattform, um kooperativ Programme für Neuankömmlinge in Skåne realisieren zu können.²⁸¹ Eines der Ziele ist, dass Flüchtlinge und Migranten bei ihrer Einführung in die schwedische Gesellschaft verpflichtend die Bibliothek besuchen.²⁸² In der Partnerschaft sind allerdings nicht nur Bibliotheken, sondern auch Non-Profit Unternehmen und Behörden Kooperationspartner.²⁸³ An den entwickelten Programmen arbeiten also die unterschiedlichsten Menschen mit speziellem Fachwissen.

²⁷⁷ Vgl. Åkerberg, A. (2016): Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

²⁷⁸ Vgl. Drivhuset (Hrsg.) (2013): About

²⁷⁹ Vgl. Nilsson, T. (2016): Malmö libraries for refugees, S. 2

²⁸⁰ Vgl. Åkerberg, A. (2016): Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

²⁸¹ Vgl. Länsstyrelsen Skåne (Hrsg.) (o.J.): Partnership Skåne

²⁸² Vgl. Åkerberg, A. (2016): Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

²⁸³ Vgl. Partnership Skåne (Hrsg.) (2014): Regional Collaboration On Receiving Newly Arrived Refugees, S. 2

So können unterschiedlichste Projekte effektiv und effizient realisiert werden, wie beispielsweise solche, die sich um die physische und psychische Gesundheit der Flüchtlinge, die verschiedenen Zugangsmöglichkeiten in die Gesellschaft oder die Förderung des Multikulturalismus, kümmern.²⁸⁴

Durch die systematische Zusammenarbeit soll einerseits ein Willkommensgefühl vermittelt, aber auch der Einstieg in den Arbeitsmarkt und die Gesellschaft verbessert und vereinfacht werden.²⁸⁵

Ein ähnliches Projekt wie dieses findet auch bereits erfolgreich in Kanada in der TPL statt (s. Kapitel 5.4.1).

5.6.5 Analyse

In Schweden verbreiten sich viele gute Ideen wie z.B. Borrow-a-Swede sehr schnell, was auch ein durchgängig hohes Niveau der bibliothekarischen Arbeit garantiert. Durch den hohen Stellenwert der Bibliotheken in der Gesellschaft finden sich viele qualifizierte Freiwillige, die für Angebote eingezogen werden können, wie z.B. ehemalige Lehrer, die ihre Fähigkeiten und eigenes Material für Sprachkurse zur Verfügung stellen.²⁸⁶

Schwedische Bibliotheken haben dank ihres Bibliotheksgesetzes sehr gute Voraussetzungen, da sie finanziell gut abgesichert sind und zum Beispiel bei Bedarf mehrsprachiges Personal einstellen können. Diese Voraussetzungen machen sich auch in der Bibliotheksarbeit bemerkbar.

Aber nicht nur durch ihre finanzielle Absicherung können Bibliotheken ihre Ideen umsetzen. Durch gezielte Kooperationen und Partnerschaften werden gemeinsam verfolgte Ziele schneller und effektiver umgesetzt, wie bei der Partnerschaft Skåne. Statt dass sich einzelne Bibliotheken mit der gleichen Arbeit beschäftigen, werden Ressourcen gebündelt und so effizienter eingesetzt. So können auch mehrere Ziele in kürzerer Zeit angegangen werden.

Borrow-a-Swede ist eine Abwandlung der Sprachpatenschaften. In Deutschland wird dies oft von den Flüchtlingsunterkünften organisiert, in Schweden machen das die Bibliotheken. Denn dort, wo sich viele Menschen aufhalten, können auch viele Freiwillige gefunden werden. In Kooperation mit den Flüchtlingsunterkünften können schon bestehende Angebote durch die Bibliotheken in Deutschland bekannter gemacht werden.

²⁸⁴ Vgl. Länsstyrelsen Skåne (Hrsg.) (2014): Regional Collaboration On Receiving Newly Arrived Refugees, S.4ff

²⁸⁵ Vgl. Länsstyrelsen Skåne (Hrsg.) (o.J.): Partnership Skåne

²⁸⁶ Vgl. Herdenstam, C. (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

Svenska med Baby ist ein bewährtes Angebot, um Menschen aller Gesellschaftsschichten und kultureller Hintergründe zusammenzubringen. Kulturelle Missverständnisse können auf diese Weise aus dem Weg geräumt werden und Verständnis, Respekt und Zusammenhalt untereinander werden gestärkt.

Das Beispiel Malmö zeigt, wie erfolgreich es ist, seine Zielgruppe vorab zu analysieren, um passende Angebote initiieren zu können. Zudem werden die Potentiale der Flüchtlinge gefördert und Probleme, wie die Überwindung von Traumata, aktiv und mit geeignetem Personal angegangen.

5.7 Dänemark

Neben Schweden und Norwegen gehört Dänemark zu den Ländern mit der vorbildhaftesten und erfolgreichsten Integrationspolitik.²⁸⁷

In der Flüchtlingskrise hat Dänemark jedoch sein Asylsystem geändert, um die Anreize für Flüchtlinge zu senken. Kriegsflüchtlinge bekommen zum Teil nur noch halb soviel Geld zur Verfügung gestellt, wie noch vor einigen Jahren. Durch diesen pragmatischen Schritt sollen andere Länder für Flüchtlinge attraktiver wirken, sodass diese Dänemark meiden. Diese Entwicklung gefällt vielen Dänen nicht, die hierin einen Verlust ihrer Werte sehen. Allerdings werden Flüchtlinge in Dänemark keineswegs ablehnend behandelt. Das System basiert auf einem Geben und Nehmen. Flüchtlinge dürfen in Dänemark schneller arbeiten als in anderen Ländern und werden mindestens 30 Wochenstunden lang durch verschiedene Angebote wie Sprachworkshops, aber auch Praktika und Jobangebote beschäftigt. Wenn Flüchtlinge bestimmte Nachweise nicht erbringen wie z.B. über die erfolgreiche Teilnahme an Sprachkursen, werden ihnen dafür sofort die finanziellen Mittel gekürzt.²⁸⁸

Auch in Dänemark gibt es ein Bibliotheksgesetz und eine stark ausgeprägte Kooperationsbereitschaft der Bibliotheken.²⁸⁹ Außerdem sind sie verantwortlich für die Integration von Randgruppen und zur Förderung der Gleichstellung von Minderheiten.²⁹⁰ Öffentliche Bibliotheken werden finanziell großzügig ausgestattet. Außerdem genießen sie ein hohes Ansehen in der Bevölkerung. Nicht zuletzt dadurch, dass sie nicht vor allem in ihrer Rolle als Literaturversorger gesehen werden, sondern auch „eine wichtige Funktion im demokratischen Gemeinwesen und in der Informationsgesellschaft“²⁹¹ haben.

Bereits in 1970er Jahren wurden Migranten als Zielgruppe entdeckt und in der interkulturellen Arbeit der Bibliotheken mit Angeboten und Dienstleistungen berücksichtigt.²⁹² Viele dänische Angebote von Öffentlichen Bibliotheken werden auch in anderen skandi-

²⁸⁷ Vgl. Deutsche Welle (Hrsg.) (2016): Skandinavien gelingt die Integration besser

²⁸⁸ Vgl. Birger, N. (2015): Keine Kompromisse – so geht Integration

²⁸⁹ Vgl. Kern, P. (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark, S. 123

²⁹⁰ Vgl. ebd., S. 121

²⁹¹ Ebd., S. 123

²⁹² Vgl. ebd., S. 124

navischen Ländern angeboten, wie spezielle Veranstaltungen, Lernzentren (z.B. in Vollsmose²⁹³), Computerkurse, Hausaufgabenbetreuung (z.B. in Odense²⁹⁴ oder Greve²⁹⁵), Sprachkurse, etc. Das zeigt, wie groß der Austausch und die Vernetzung der skandinavischen Länder untereinander ist und wie diese voneinander profitieren.

5.7.1 Konfliktmanagement

Eine negative Auswirkung der höheren Konzentration von Bürgern mit Migrationshintergrund wurde vor allem in Bibliotheken in Vororten in der Auswirkung von Lärm, Unruhe und Unübersichtlichkeit wahrgenommen. Um auf die als unangenehm empfundenen Verhaltensweisen zu reagieren, haben dänische Bibliotheken schon vor über zehn Jahren Methoden entwickelt, die von zwei verschiedenen Ansätzen ausgehen.²⁹⁶

Die eine Vorgehensweise setzte auf Kontrolle und Überwachung. Vor allem jugendlichen Konfliktauslösern wurde zum Teil Hausverbot in der Bibliothek erteilt und es wurde Wachpersonal eingestellt. Diese Methode war interventiv, aber vor allem ausgrenzend. Man kategorisierte in „Kernbenutzer und periphere Benutzer“²⁹⁷ und nahm es in Kauf, dass Nutzer sich von der Bibliothek abwenden. Diese Taktik wurde nur von wenigen Bibliotheken angewendet. Das Vorgehen ist grundsätzlich kritisch, da es sich nicht mit der gesetzlichen Grundlage verträgt, die die Bibliothek als offenen Ort für alle definiert. Zudem wird dabei nicht das Grundproblem gelöst, sondern nur auf Auswirkungen dessen reagiert.²⁹⁸

Die Mehrzahl wendete die präventive und integrative Methode an. Dazu wurden zunächst die Problemfelder in den Kommunen analysiert, um mit präventiven Angeboten entgegenwirken zu können. Oft wurde die Ursache für das Verhalten darin gefunden, dass es in den Vororten nur ein spärliches Freizeitangebot für Jugendliche gibt und die Bibliothek der einzige Treffpunkt war. Deshalb wurden beispielsweise Beratungsdienste eingerichtet, die über örtliche Freizeitangebote informieren und Kooperationen mit Sportvereinen und anderen Institutionen eingehen, um spezielle Angebote zu initiieren. Bibliotheken wurden quasi zu pädagogischen Tagesstätten. Zudem engagierten sich Bibliotheken in kriminalpräventiven Netzwerken. „Soziale und kulturelle Integration wurde als

²⁹³ Vollsmose: <http://librariesforall.eu/en/best-practices/vollsmose-learning-centre>

²⁹⁴ Vgl. Kern, P. (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark, S. 135

²⁹⁵ Greve: <http://librariesforall.eu/en/best-practices/staffing-policy-and-cooperation>

²⁹⁶ Vgl. Elbeshausen, H. (2006): Zwischen Empowerment und Kulturarbeit, S. 7f

²⁹⁷ Ebd., S. 8

²⁹⁸ Vgl. ebd., S. 8

gemeinsame Verpflichtung“²⁹⁹ aller kommunaler Kooperationspartner aufgefasst. Das Konfliktpotential wird bei den eigentlichen Ursachen bekämpft und das Risiko des Abrutschens in die Kriminalität reduziert. Die Kommune als Ganzes nimmt sich ihrer Verantwortung gegenüber dem Gemeinwesen an und fördert die soziale Inklusion.³⁰⁰

Diese Herangehensweise hat sich als die erfolgreichere bewährt. Zwar war für diese Arbeitsweise ein Umdenken notwendig, aber das Übernehmen sozialer Verantwortung hat dazu geführt, dass Bibliotheken sich mit eigenen Vorschlägen und Ideen konstruktiv in die Kommune einbringen konnten und sowohl von dieser, den Kooperationspartnern als auch von ethnischen Benutzergruppen geschätzt wurden und an Ansehen dazugewonnen haben.³⁰¹

Dieses Konzept wird z.B. in Århus erfolgreich für Stadtteile angewendet, in denen viele Menschen mit Migrationshintergrund leben und engagieren sich in der Stadt außerdem darin, die Ghettobildung durch den Aufbau nachhaltiger Infrastrukturen zu verhindern.³⁰² Auch in Odense werden Bibliothekare als Streetworker im städtischen Integrationscenter eingesetzt, um mit der Bereitstellung relevanter Informationen zum Arbeitsmarkt, zu kulturellen Werten und Normen, etc. neue Wege für die Beteiligten aufzuweisen.³⁰³

Dies zeigt, dass Bibliotheken einen wertvollen Beitrag in der Kommunalpolitik leisten und davon selbst unmittelbar profitieren können, sei es beim Image in der Bevölkerung, oder im Konfliktmanagement mit Nutzern.

5.7.2 Das SBCI

Der Erwerb fremdsprachiger Medien ist für Öffentliche Bibliotheken aufgrund der sprachlichen und erwerbungs technischen Barrieren problematisch. In Kapitel 3.4 wurden die sprachlichen Barrieren bereits als Hindernis für das Lektorat und die Sichtung des ausländischen Buchmarktes genannt. In Dänemark wird dieses Problem mit einer Einrichtung gelöst, von der auch andere europäische Bibliotheken profitieren.³⁰⁴

Das BibliotheksCenter for Integration (SBCI) ist Teil der staatlichen Organisation Statsbiblioteket in Århus und ist der nationale Überbau der dänischen Öffentlichen Bibliotheken. Es dient als zentrales Wissenszentrum, um Bibliotheken in ihrer Integrationsarbeit

²⁹⁹ Elbeshausen, H. (2006): Zwischen Empowerment und Kulturarbeit, S. 8

³⁰⁰ Vgl. ebd., S. 8f

³⁰¹ Vgl. ebd., S. 8f

³⁰² Vgl. ebd., S. 11

³⁰³ Vgl. ebd., S. 9f

³⁰⁴ Vgl. BuB: (Hrsg.) (2013): Einfacher Zugang zu fremdsprachigen Büchern

zu unterstützen.³⁰⁵ So werden unter anderem Veröffentlichungen herausgegeben, die Bibliotheken den Einstieg in die interkulturelle Bibliotheksarbeit erleichtern und den Prozess unterstützen.³⁰⁶ Zudem dient das SBCI als Strategie- und Kompetenzzentrum, das Bibliotheken berät und mit dem nötigen Know-How versorgt.³⁰⁷

Der wohl bedeutendste Service ist der zentrale Erwerb. Das SBCI erwirbt fremdsprachige Medien in den am häufigsten nachgefragten Zuwanderersprachen (Arabisch, Russisch, Türkisch, etc.), die von den Bibliotheken nicht selbst erworben werden (also keine europäischen Hauptsprachen). Die Bestände werden laufend mit Neuauflagen aktualisiert. Neben Büchern werden vor allem CDs und DVDs ausgewählt, erworben und katalogisiert.³⁰⁸

Bibliotheken können Bestände des SBCI ausleihen oder sich dem zentralen Erwerb anschließen, um die eigenen Bestände aufzubauen. Die Medien werden mit Katalogdaten angeboten.³⁰⁹ Bibliotheken - nicht nur dänische - aller Größen können diesen Service nutzen, um ihren Fremdsprachenbestand um geeignete und aktuelle Medien zu erweitern.

5.7.3 Analyse

Die Dringlichkeit interkultureller Bibliotheksarbeit ist gegenwärtig. Die positiven Aspekte sind klar und nachvollziehbar, aber man muss auch mit dem Fall rechnen, dass wie in jeder anderen Zielgruppe auch problematische Nutzergruppen vorkommen. Die richtige Strategie dafür zu entwickeln, wie man als Bibliothek damit umgeht, muss Teil der Vorbereitung sein. Nimmt man die Ausgrenzung von Nutzergruppen in Kauf oder nimmt man sich präventiver Maßnahmen an?

Dänische Bibliotheken haben durch ihr Konfliktmanagement an Ansehen dazugewonnen und sind ein geschätzter und fest etablierter Partner der Kommunalpolitik geworden. Dadurch, dass die Ursachen des Problems angepackt wurden, konnte ein wertvoller Beitrag zur sozialen Integration geleistet werden. Das allein wäre den Bibliotheken allerdings unmöglich gewesen. Sie benötigten Hilfe und konnten lokale Potentiale und Ressourcen in Form von Kooperationspartnern für sich nutzen. Diese Ansätze können auch

³⁰⁵ Vgl. Petersen, M. (2014): Medien aus aller Welt, S. 20

³⁰⁶ Vgl. Kern, P. (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark, S.132

³⁰⁷ Vgl. Statsbiblioteket (Hrsg.) (o.J.): National Shared Services

³⁰⁸ Vgl. Petersen, M. (2014): Medien aus aller Welt, S. 20

³⁰⁹ Vgl. ebd. S. 20

für die interkulturelle Arbeit mit Flüchtlingen in Deutschland angewendet werden. Verstärkte Partizipation in kommunalpolitischen Prozessen können viele positive und langfristige Wirkungen mit sich bringen.

Von internationalen Projekten kann direkt profitiert werden. Das SBCI kann zur Überwindung von Barrieren genutzt werden und stellt eine Arbeits- und Zeitersparnis dar. So müssen auch kleinere Bibliotheken neben ihren regulären Tätigkeiten sich nicht mit dem Erwerb fremdsprachiger, nicht-europäischer Medien befassen. Denn die Buchmarktsichtung und das Befassen mit verschiedenen Sprachen und Alphabeten und Verlegern in anderen Ländern ist zeitintensiv. Der Bestand von Bibliotheken kann mit dem SBCI auf diese Weise schneller an die Bedürfnisse der Flüchtlinge angepasst werden. Je nach eigenem Bedarf können bestimmte Mengen benötigter Medienarten bezogen und mithilfe der lieferbaren Katalogisate schnellstmöglich angeboten werden.

Nicht nur durch Kooperationen, sondern auch durch die bibliothekarische Zusammenarbeit und dem Austausch auf nationaler wie internationaler Ebene können effektive und schnelle Lösungen gefunden werden. Man muss nicht alleine alle Anforderungen und Rollen stemmen.

5.8 Norwegen

Norwegen gehört zu den Spitzenreitern laut einer Entwicklungsstudie der Vereinten Nationen, dem Human Development Report 2010.³¹⁰ Beim Bildungsgrad, dem Pro-Kopf-Einkommen oder bei der Geschlechtergleichstellung liegen die Norweger vorn. Deshalb sind sie auch bei Einwanderern ein beliebtes Ziel. Dabei war Norwegen lange Zeit Auswanderungs- statt Einwanderungsland und musste durch die Anwerbung und Integration von Arbeitsmigranten die Auswanderungszahlen relativieren. Darum ist eine ethnische Vielfalt in der Bevölkerung Norwegens seit Jahrzehnten selbstverständlich und die Integrationspolitik gilt als vorbildhaft.³¹¹

In der Flüchtlingskrise geriet aber auch Norwegen unter Druck. Die Asylpolitik wurde verschärft und es gibt die sogenannte 48-h-Abschiebung von Flüchtlingen aus sicheren Herkunftsländern.³¹² Der Ansatz ist ganz pragmatisch: Es werden nur Flüchtlinge aus unsicheren Ländern aufgenommen, alle anderen werden schnell wieder abgeschoben, um die Ressourcen denen zuwenden zu können, die bleiben dürfen.

Norwegen kann ebenfalls ein Bibliotheksgesetz vorweisen, das unter anderem regelt, dass die bibliothekarischen Angebote für alle kostenlos sein müssen. Es gibt eine lange Tradition der mobilen Bibliotheken, um vor allem ländliche Gegenden durch Bücherbusse mit Medien und Informationen versorgen zu können. Wie auch bei anderen skandinavischen Ländern festgestellt werden kann, sind norwegische Bibliothekare überaus engagiert, sei es bei der Lobbyarbeit, in Kooperationen und Netzwerkbildung, oder in der Angehensweise neuer Themenfelder.³¹³

5.8.1 Learning Center

Die Öffentliche Bibliothek von Bergen bietet ein Lernzentrum³¹⁴ an, welches verschiedene Angebote bündelt, die bereitwillig von Flüchtlingen angenommen werden.³¹⁵ So werden die Sprachencafés in Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz veranstaltet. Daneben gibt es unter anderem eine Hausaufgabenbetreuung und mehrsprachige Bestände.

³¹⁰ Vgl. Beckmann-Dierkes, N., Fuhrmann, J. (2011): Einwanderungsland Norwegen, S. 39ff

³¹¹ Vgl. ebd., S. 39ff

³¹² Vgl. o.V. (2015 a): Wie Norwegen Asylbewerber nach 48 Stunden abschiebt, S. 1

³¹³ Vgl. Berger, E.; Gutsche, S. (2013/2014): Länderlexikon Norwegen, S. 2

³¹⁴ Als Quelle diente neben der E-Mailauskunft von Frau Helland auch Informationsmaterial, welches mitgeschickt wurde. Dieses befindet sich in Anhang C

³¹⁵ Vgl. Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

Zwei weitere speziellere Angebote zur Förderung der digitalen Medienkompetenz werden im Folgenden kurz vorgestellt:

Laptop-Club

Die Laptop-Clubs bieten für Anfänger und Fortgeschrittene Kurse an, die den richtigen Umgang und die Nutzung von Tablets und Laptops schulen. Außerdem werden IT-Kenntnisse vermittelt und gefördert. Dadurch wird ebenfalls der Zugang zur digitalen Welt geebnet und begleitet. Der Leiter kann mehrere Sprachen sprechen, um bei Problemen helfen zu können und gibt fachliche Auskunft.³¹⁶

Codier-Club

Hierbei handelt es sich um spezielle Programmierkurse für Kinder, der auch um einen Kurs speziell für Flüchtlingskinder erweitert wird. Die Eltern der Kinder dürfen dabei auch teilnehmen und ihre Kenntnisse in der Nutzung von Laptops und Programmieren durch informelles, digitales Lernen erweitern.³¹⁷ Die Eltern können ihre erlernten Fertigkeiten und Kenntnisse ggf. im Berufsleben Gebrauch machen. Die Kinder werden im Umgang mit der Technik sensibilisiert, und bekommen ein Bewusstsein dafür, wie Computer und Computerprogramme aufgebaut sind.

Flüchtlinge aller Altersgruppen haben die Möglichkeit, im Lernzentrum ihre digitale Medienkompetenz auszubauen und neue Fertigkeiten zu erlernen. Es stehen dank der Kooperation mit dem Roten Kreuz Fachleute zur Verfügung, die beratend und unterstützend helfen können.

Ein ähnliches Konzept des Lernzentrums wird auch in Dänemark angeboten.³¹⁸

5.8.2 Sprachentraining: Language Friend und New Amigos

Sprachencafés sind auch in norwegischen Bibliotheken etabliert. Daneben werden auch besondere Formen des Sprachetrainings angeboten. Zwei davon werden nachfolgend näher vorgestellt.

Language Friends

Ähnlich wie die Language-Buddies in den Niederlanden (s. Kapitel 5.3.4) wird z.B. von der Stadtbibliothek Bergen die Language Friends angeboten. Es werden zwei Leute zusammengebracht, die jeweils eine Sprache lernen bzw. üben möchten, die der andere

³¹⁶ Vgl. Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

³¹⁷ Vgl. Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

³¹⁸ Vollsmose: <http://librariesforall.eu/en/best-practices/vollsmose-learning-centre>

beherrscht.³¹⁹ Beide Personen befinden sich quasi in gleicher Lage, da sie in der belehrenden Sprache sehr gut und in der lernenden Sprache ungeübt sind. Und das mindert eventuell aufkommende Frustrationen. Das Prinzip ist auch als Sprachtandem bekannt.

New Amigos

Dieses Begegnen auf Augenhöhe beim Sprachenlernen wird auch in einer anderen Variante gefördert, nämlich über das Gesellschaftsbrettspiel New Amigos. Entwickelt wurde das Spiel vom Norweger Lakki Patey. Er geht davon aus, dass es einen Hauptwortschatz gibt, bestehend aus den gebräuchlichsten Wörtern. Wenn man diesen beherrscht, kann man schneller Gespräche führen und die Sprache insgesamt schneller erlernen, weil die Wörter aus dem Nebenwortschatz dann nach und nach dazukommen. Mit New Amigos soll eine Sprache schneller erlernt werden können als mit Wörterbüchern und herkömmlichen Sprachlernbüchern.³²⁰ Nach dem Motto „Playful integration“³²¹ sollen Sprachen auf eine unterhaltende Art und Weise erlernt werden im Austausch mit anderen, um dabei Freundschaft und Gemeinschaft zu fördern. Das Spiel wird für verschiedene Kombinationen aus Muttersprachlern angeboten, die Neueste unter ihnen: Norwegisch-Arabisch.

Das Erlernen von Arabisch als Zweitsprache gewinnt angesichts der wachsenden Zuwandererzahlen an Bedeutung. Um Norweger darin zu unterstützen Arabisch zu lernen und dabei gleichzeitig arabischsprachige Zuwanderer und Flüchtlinge beim Erlernen von Norwegisch helfen zu können, bietet sich New Amigos als Vermittler an. Nach dem Tandemprinzip spielen Mitspieler zweier unterschiedlicher Muttersprachen, es können aber auch mehr als zwei Personen mitspielen. Dabei erlernen und üben sie die Sprache des jeweils anderen in spielerischer Art.³²² New Amigos wird in Norwegen von Bibliotheken aller Größen hauptsächlich über Sprachencafés angeboten.³²³ Und die Community um New Amigos wächst, sodass auch eine Online-Version des Spiels mittlerweile verfügbar ist, um mit Mitspielern weltweit gemeinsam Sprachen lernen zu können.

³¹⁹ Vgl. Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [Email]

³²⁰ Vgl. Norwegian Centre for International Cooperation in Education (Hrsg.) (2016): Award for Norwegian-Arabic language game

³²¹ New Amigos (Hrsg.) (o.J.): Home

³²² Vgl. Norwegian Centre for International Cooperation in Education (2016): Award for Norwegian-Arabic language game

³²³ Vgl. ebd.

5.8.3 Analyse

Norwegische Bibliotheken initiieren wie selbstverständlich verschiedene Angebote und Dienstleistungen für Flüchtlinge. Man erkennt die vorbildhafte Integrationspolitik auch bei den Bibliotheksangeboten. Als mehr Flüchtlinge nach Norwegen kamen, wurde sofort auf die unterschiedlichen Informationsbedürfnisse reagiert. Da das Angebotsspektrum von vorneherein durch Kooperationen vielfältig und für spezifische Nutzerbedürfnisse ausgelegt ist, konnten diese gleich an die der Flüchtlinge angepasst werden. Ohne die Kooperationspartner wie das Rote Kreuz, wären diese Angebote allerdings auch nicht möglich.

Mit New Amigos wird eine Möglichkeit angeboten auf Nutzerbedürfnisse schnell reagieren zu können. Da es viele Sprachkombinationen des Spieles gibt, kann bei Änderungen der Nutzerzahlen schnell reagiert werden, wie es im Falle der Zunahme arabischsprachiger Zuwanderer in Bergen gemacht wurde. So konnte New Amigos in Norwegisch-Arabisch angeboten und die Sprachencafès entsprechend erweitert und beworben werden.

In Deutschland gibt es auch schon Plattformen, die Tandempartner vermitteln.³²⁴ Deutsche Bibliotheken können sich viel gezielter in der Sprachpartnervermittlung engagieren. Sei es, dass solche Plattformen beworben oder gehostet werden, oder dass die Bibliothek selbst Sprachpartner miteinander in Kontakt bringen können (s. auch Kapitel 5.6.1 und 5.3.4).

³²⁴ S. z.B. <https://www.tandempartners.org/>

6 Zusammenfassung

Es gibt viele kreative und innovative Ideen, von denen nur wenige vorgestellt werden konnten. Flüchtlinge werden auf unterschiedliche Art und Weise in die Bibliotheksarbeit miteinbezogen und auf vielfältige Art unterstützt. Viele gegenwärtige Trends in Bibliotheken werden auch bereits bei Flüchtlingen angewendet.

Die mobilen Bibliotheken kommen in Form von Bussen, aber auch in temporären Einrichtungen an stark frequentierten Orten, den Flüchtlingsunterkünften vor. Eine gewisse Art von Maker-spaces gibt es in Lernzentren oder Sprachencafés, die auf das Vermitteln von Fertigkeiten und das Ausprobieren von Handwerk oder Technik setzen. Die Bibliothek als dritter Ort und Lernort ist im internationalen Raum schon beinahe selbstverständlich. Ebenso wie die hybride Bibliothek, bei dem die physischen Angebote um digitale Komponenten ergänzt und erweitert werden.

Eine spannende Entwicklung ist auch die, dass Bedürfnisse nicht mehr nur durch Medien bedient werden. Die Bibliothek bringt Menschen zusammen und vermittelt Fähigkeiten und Fertigkeiten von Menschen an Personen, denen damit geholfen werden kann, sei es als Experten für Auskunft und Fragen oder als Lernpartner. Informationsbedürfnisse können auf vielfältige Weise angegangen werden, als nur durch Medien und Information. Die Bibliothek vermittelt Kontakte, bringt Menschen zusammen und schafft dadurch Gemeinschaft.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Die Best Practice Beispiele zeigen vor allem, dass sie von den Bibliotheken kommen, die aktiv auf ihre Zielgruppe zugehen und diese anwerben und nicht nur darauf warten, dass sie von selbst kommen. Und auch die besten Projekte aus gut situierten Bibliotheken kommen kaum ohne Unterstützung in finanzieller oder personeller Hinsicht aus. Doch die holen sie sich durch Kooperationen, Engagement, Freiwillige und ihre Fähigkeiten, um die Projekte zu realisieren. Die Bibliothek wird zum Manager, der nach Experten und Fähigkeiten Ausschau hält, diese für sich gewinnt und an die Nutzer vermittelt.

Dabei müssen es nicht immer nur große und aufwändige Ideen sein. Es gibt auch viele kreative Ideen, die gering in ihrem Aufwand, aber groß in ihrem Nutzen sind. Es ist viel Potential in den Bibliotheken vorhanden und es gibt viele Beispiele und viel Inspiration, wie man es nutzen kann. Man muss sich nur trauen, die Ideen umzusetzen.

Anhang A: E-Mail-Verkehr

Nachfolgend sind die Inhalte des E-Mail-Verkehrs mit Ansprechpartnern aus den jeweiligen Bibliotheken aufgelistet, die als Quellen für die Bachelorarbeit verwendet wurden. Die E-Mails sind in der Reihenfolge der Erstverwendung in der Arbeit aufgelistet.

A1: Auskunft Bpl (Frankreich)

Re: Formulaire envoyé le lundi 10 octobre 2016 10:49 by guest, 18.10.2016, 15:44 Uhr

Hello,

Thank you for your question. At the Bpi, we propose one special service for migrants or refugees which is a counselling service led by the association France Terre d'Asile (<http://www.bpi.fr/cultural-mediations-and-resources/special-services>). We also propose several actions for strangers, refugees or not, such as conversation workshops in French or "Settle in Paris" workshops.

The question of services for refugees by public libraries has great resonance in France. Several professional conferences has been held since last year such as in Calais on september 2015 (<http://pro.bpi.fr/les-migrants--un-public-de-bibliotheque--quels-besoins-quels-accueils-1>), in Paris in june 2016 (<http://pro.bpi.fr/debats-et-journees-detude/laccueil-des-publics-migrants-en-bibliotheque>) or more recently in Paris on the 13th of october. About this last study day, you may contact Catherine Ejarque (cathe-rine.ejarque@paris.fr).

You can have a view of more services led by public libraries for refugees on the website "Bibliothèques dans la cité": <http://www.bibliothequesdanslacite.org/>

Sincerely

A2: Vincent, John (England)

RE: Questions about Welcome to your Library, 07.11.2014, 12:47 Uhr

Dear Karin

Many thanks for your email, I hope this answer is of help.

WTYL was a project funded by a charity, the Paul Hamlyn Foundation. They funded a pilot project which ran in 2002-2003 (and worked with some London library services), and then funded the major project from 2003 until 2007 when the funding stopped. The main project worked with a number of English library services (Liverpool, Leicester, Hillingdon, Southwark, and a consortium in the north east), supported by a project leader and me. The library services that took part volunteered and were interviewed by the project leader & me before joining the project. The majority of UK libraries did not volunteer to take part.

The key reports are still available on The Network website – see: <http://www.se-apn.org.uk/topics/migration/welcome-to-your-library>.

The aim of the project was to experiment with different types of provision, and test what worked – this is written up in the Evaluation report of the project, see: http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/content_files/files/WTYLEvaluationReportrevisedversion.pdf.

Our hope was that, once the project stage had finished, the libraries concerned would mainstream this work – and, indeed, that the work would be taken up all over the UK –

but, sadly, neither happened. I think this was a combination of: funding cuts; libraries moving on to other priorities once the project stage was over; political opposition to working with new arrivals.

The position today is therefore very different from what we had hoped for. In Sept last year, I was asked by CILIP to look at what was still going on in libraries in the UK to support new arrivals, and I drew together what I found into a blog for CILIP (please see: <http://www.cilip.org.uk/blog/welcoming-refugees-uk-libraries>). To be honest, I was very disappointed with what little was happening, so I then also did some more investigating, and produced an entry for our own website (see: <http://www.se-apn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees>) which I keep up-to-date (and to which I have added some info about initiatives outside the UK).

I know that there are plans to develop some support for Syrian refugees, especially in some Scottish library services, but I am not yet aware of anything (when I do hear of any developments, I can add this info to the entry on our website).

Is this clear? Do come back to me when you have had a chance to read this and look at the links – I'd be happy to answer more questions or help in any way I can.

Best wishes

John

A3: Jones, Denise (England)

Libraries and refugees, 07.10.2016, 13:33 Uhr

Hi Karl

Our library service was involved in a project called Welcome to Your Library a while back that kick started our focus on this client group and helped us establish contacts with asylum organisations in the city, The service is more integrated now and the asylum seeker and refugee communities are very well aware of the value of the library as a safe haven meeting place, a place to access the internet for free and also somewhere that may link them to cultural or learning programmes that alleviate some of the isolation and boredom many experience

Here's the link: <http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/>

Hope that helps

Thanks, Denise

A4: Harvey, Marion (England)

Services for refugees, 25.10.2016, 09:44 Uhr

Dear Karin,

Thank you for your enquiry regarding services for refugees and our sincere apologies for the delay in responding to you.

I am able to inform you what we have on offer at the Ipswich County Library which has a very diverse community group and it is the largest of the libraries out of the 44 libraries in Suffolk. Ipswich Library has been running a Chat and Chill group for refugees and immigrant ladies since 2009. Recently three other Suffolk libraries have started similar sessions and it is planned to be able to offer this service at other libraries in the near future.

Our sessions are run by a member of our team who is herself from Romania and so she has a greater understanding of the ladies needs and requirements. She teaches them basic reading, how to live life in Ipswich for e.g. how to use the public transport, how to organise Doctors, Dentists, shopping and much more, there is usually a different topic up for discussion each week. We often have ladies from up to seventeen different countries in our sessions and somehow they manage to make themselves understood and they now feel very confident in coming to their local library.

Since 2009 at Ipswich Library, we have celebrated diversity by holding a special Diverse community day which we call "Multi-Cultural Day" and this is where we showcase, food, dance, crafts and music and tourism from all over the world, it is a very popular event and is loved by everyone.

At Ipswich library the Chat and Chill sessions have proved to be so successful that our team member runs three sessions per week and because of the demand we are starting a new session in January 2017 called "Let's talk English" giving us four sessions per week to devote to helping those whose first language is not English.

Initially Chat and Chill was set up just for ladies, as at that particular time 2008/9 Ipswich had a lot of Asian immigrants, because of their religion the women were not able to be in mixed groups, this still continues, however our new session is called "Let's talk English" and this will be open to all. We are also making plans to start craft sessions in the New Year for our group and this will also include sewing, using a sewing machine and making some basic items.

Our belief is that when someone decides to settle in another country it is very important to be able to speak the language to an acceptable level but we believe that the most important thing for an immigrant is to feel a sense of belonging. The aim of this activity "Chat and Chill" is to make women feel that they are a part of the community, and to have a better understanding of the British system, culture and civilization. But perhaps the most important achievement that we are witnessing with the current group of ladies is how much they have bonded due to that shared experience, becoming friends. We have seen them grow in confidence when it comes to solving day-to-day life problems, some of them now being able to manage different situations without the help of an interpreter.

Unfortunately I am unable to give you any other information of best practice examples from other organisations but you could contact Suffolk Refugees at: **suffolkrefugee.org.uk**, <https://www.suffolk.gov.uk/community-and-safety/syrian-refugee-scheme>, www.refugeecouncil.org.uk

I do hope that this information helps, and please do not hesitate to contact me should you need any further information.

Kind regards, Marion

A5a: Vlug, Astrid (Niederlande)

FW: Services for refugees and asylum seekers, 07.10.2016, 15:34 Uhr

Hello Karin,

We have created 4 pop up libraries in the former short stay refugee centers. We collected over 8.000 books from people in Amsterdam, and we got support from many organizations and so on. We invited groups in our central building, so that they could use our internet and wifi and also use facilities for learning.

These 4 centers were closed last August and now we are preparing a new pop up library in the just opened refugee center AZC Wenkenbachweg.

There we will cooperate with others, it is becoming a place for learning, participation and meeting one another.

It will be open within a couple of weeks, in an improvised hotbed, with many other participants and volunteers.

Met vriendelijke groet,

Astrid Vlug

A5b: Vlug, Astrid (Niederlande)

RE: FW: Services for refugees and asylum seekers, 04.11.2016 um 19:57 Uhr

Dear Karin,

we managed the pop ups from a distance; on the spot there were volunteers, organized by the local operational organisation. And also refugees who participated.

Met vriendelijke groet,

Astrid Vlug

Hoofd Strategie & PR

A6 Herdenstam, Cecilia (Schweden)

SV: Re: Services for refugees and asylum seekers, 30.09.2016 um 15:51

Hello!

Well I'm not exactly an expert on this subject. Me and two colleagues started a national network for services for refugees and asylum seekers in public libraries and we will have our first meeting in october. To this meeting we have invited different libraries to talk about their services as an inspiration to us.

Quite a few public libraries have started "borrow a swede"-projekt, also Gotland where I work. The first library in Sweden to start this was Hultsfred library. You can contact them by e-mail and ask more: biblioteket@hultsfred.se Here in Gotland we decided that you could borrow a gotlander instead of a swede. During a few month we searched for gotlanders who wanted to be borrowed. These persons wrote a presentation of themselves with age, occupation, hobbies etc, that we nailed to a pinboard. Then anyone could choose which person they wanted to borrow and then they got the telephone number or e-mailadress from the library staff. I attach a few documents to this mail so that you can see how we advertised the project. It was a success! The media wrote a lot about it. Many people wanted to be borrowed, more than the people who wanted to borrow. But those who did was very satisfied. We will probably try this again in the future.

I dont know much about how different libraries arrange their language cafe's. In Gotland everyone is invited to come and the library staff chooses a topic to talk about, but everyone are free to improvise. Many of the swedish talking visitors are ex-teachers and they often brings books or assignments to work with. There are many different ways to arrange these kind of cafés. Often they are arranged in cooperation with different organizations like the Red cross or Save the children. Elisabet Ahlqvist in Upsala arranges interesting language cafés, you can ask her more elisabet.ahlqvist@kb.se . Many libraries often arrange help with homework too in different languages. Biblioteken in Malmö arranges lots of language cafes, you can ask them more:

info.stadsbiblioteket@malmo.se . In Norberg they also have many interesting activities for refugees: infobiblioteket@norberg.se. And the libraries in the city of Lund: folkbiblioteken@lund.se

Many libraries arranges story tellings for children in different languages or in two languages at the same time. In Gotland we had a project this spring with a story about refugees "Sabelles röda klänning" by Marina Michaelidou-Kadi and Daniela Stamatadi. We read the story in swedish and then it was interpreted in arabic or persian. We invited children groups to the libraries with both gotlandish children and refugee children together, we also visited pre-schools and refugee camps with the story and interpreters. After the story there was a moment of creating pictures where the children should draw what they wanted to bring or actually brought with them if they were to leave/when they left their home country.

I know that the University of Borås are working on a research project about how refugees and asylumseekers are using the library. Contact: ola.pilerot@hb.se

In Västernorrland in Sweden there is a bookstart-project that concentrates on family literacy. An outreach reading promotion programme for refugee parents. Librarians are making homevisits to refugees and talk about language development and why its

important to read aloud to children. The project distributes books to parents to read aloud to their children both in Swedish and their mother tongue. Contact: je-ssika.ohman@lvn.se

Well maybe know you have something to start with. You are welcome to ask more questions if you need!

Kind regards,
Cecilia Herdenstam

A7 Cardenas, Jorge (Kanada)

RE: Services for refugees and asylum seekers by public libraries, 15.11.2016, 21:54 Uhr

Hi Karin,

My colleagues sent me your email and I'll try to answer your question(s).

I'm the coordinator of the Skilled Immigrant InfoCentre at the Vancouver Public Library, a public funded program to help newcomers understand how things work so they can find a job, change careers, start a business, find settlement programs or, if anything, just talk about their experiences. Being a public library, our services are available for everybody: citizens, immigrants, temporary residents (students or workers) and refugees. You don't even need a library card, just need to come to the library or send us an email. I explain this because it's important to understand best practices toward refugees in public libraries in Canada: we don't make distinctions when it comes to service, and our mandate is to focus on at-risk and underserved populations: women, youth, LGBT and immigrants. That of course includes refugees.

Having said that, I can offer you a few examples of how libraries deal with refugees in Canada:

- Vickery Bowles, city librarian in Toronto, did a presentation this year at the IFLA conference in Columbus, Ohio about library's support for Syrian refugees and it's worth reading. It outlines the context, tells why the library brand is important, Toronto Public Library's work, etc. I was at that presentation and can say that you can change "Toronto Public Library" in that document for almost every library in Canada: we feel, plan, do, and expect the same services and results. The document: <http://library.ifla.org/1374/1/103-bowles-en.pdf>

- AMSSA, an association for multicultural services in British Columbia, just published a sheet on services to newcomers. It has useful links to documents and services, including my department: http://www.amssa.org/wp-content/uploads/2016/10/InfoSheet34_Libraries.pdf

- To have an idea of how libraries organized themselves to deal with the Syrian refugees in Canada, this document by NewtoBC summarizes a meeting last year that brought together settlement organizations and dozens of librarians from several systems: <http://newtobc.ca/wp-content/uploads/2013/07/NewToBC-Syrian-Refugee-Crisis-Presentation-and-Discussion-Report.pdf>

- Talking about NewToBC, you need to know that it's an effort put in place by several municipalities and libraries in British Columbia, Canada, to inform and get newcomers (immigrants and refugees) to familiarize with the libraries and what they have to offer in Canada. NewToBC offers information and recruits volunteers to work for a set period of time to work in the community. These volunteers newcomers themselves, which gives them an advantage: they have a connection with their community that the library doesn't have, they speak their language and they understand the culture. The idea is that newcomers get experience, whereas libraries get new users.

-The Ontario Library Association produced and document that outlines best practices for libraries to deal with refugees. Many libraries follow these recommendations: <http://www.accessola.org/web/Documents/OLA/Divisions/OPLA/Syrian-Refugees-eBlast.pdf>

- Most libraries have included the work with refugees as part of their everyday service, and you can find examples on their websites:

1. <http://www.epl.ca/syrian-refugees/>
2. <http://guides.vpl.ca/refugees>
3. <http://www.bpl.bc.ca/new-to-canada/refugee-information>

- Some of these efforts have made it to the news: <http://www.cbc.ca/news/canada/windsor/windsor-refugees-library-1.3345686>

- Last but not least, to understand how libraries deal with refugees it's important to understand how the society does. This article by the New York Times explains well the national feeling about refugees in Canada and what citizens are doing to help them. Libraries can only try to keep up with the people they serve: <http://www.nytimes.com/2016/07/01/world/americas/canada-syrian-refugees.html>

I hope this helps and let me know if you have further questions.

Best,

Jorge Candenias

A8 Törnquist, Malin (Schweden)

VB: Sv:Ärende:Services for refugees and asylum seekers (SSB:85528), 07.09.2016,
17:13 Uhr

Dear Karin,

Thank you for your email.

In the city of Stockholm about 30 percent of the population has a foreign background. About 35% are from Asia/Middle East, 7% from South America, 2.7% from North America. 16 % from Africa, 26% from Europe, 12% from the North (excl. Sweden) and 1 % from other parts of the world. In 2015 and 2016, there have been a large number of new asylum seekers to Stockholm and then mostly from Syria and Afghanistan.

At the libraries in Stockholm we have a very high proportion of visitors with a foreign background and with a mother tongue other than Swedish. These are regular visitors at all libraries in the city

Stockholm public library offers both books, newspapers and magazines in other languages than Swedish. At the main library and at the International library there are books on a total of 142 languages. The biggest languages are Spanish, Persian, Arabic, Polish, Chinese, Finnish, Serbian, Japanese, Turkish, Thai, Italian, Dutch, Norwegian, Lithuanian, Danish, Portuguese, Vietnamese and Ukrainian.

The city of Stockholm has decided that the library should invest in getting in contact with new users. New inhabitants and immigrants shall be informed about and well aware of the library's offerings and activities. Reliance on social functions and other people are important factors for the extent to which a person involved in the community life. The library can play an important role in building the confidence and support of those conditions.

Stockholm public library is organizing language cafés at Swedish. The purpose of language cafés is that the participants will be able to practice to speak Swedish in relaxed and attractive environment and to set up meetings between people of different cultural and language backgrounds. The libraries also offer IT-help in several languages: Arabic, Russian, Spanish, and Somali. The libraries offer special tours for groups from the SFI (Swedish for immigrants)-teaching. (Swedish for immigrants, sfi, is a qualified language training designed to give adult immigrants basic Swedish language skills. SFI – teaching.) Our mobile library visits regularly asylum accommodations in Stockholm and inform about the library's service and activities. The purpose is to attract asylum seekers to visit the library on their own. Some libraries also organize Svenska med baby. Here you can read more about this activity. You can choose to read the information in english.http://svenskamedbaby.se/om_oss/

The librarians and the libraries are very important for asylum-seekers and persons of foreign origin. The regional library in Stockholm made a study of a number of asylum seekers to identify how libraries can develop their service for those of their users who are asylum seekers. About three-fourths of those interviewed visit the library on a regular basis and the knowledge of the library and its activity is high. The main reasons for library visits are use of computers and wifi, language development, borrow books and reading, meetings with other visitors, meetings with staff and to get help from staff with various tasks. The asylum seeker's ideas on possible development of libraries in relation to their needs, in particular concerning access to more public service announcements on their language, as well as expanded opportunities for language development and conversation with other visitors and with staff, in particular concerning the own (complex) life situation.

Here you can read the report in its entirety: <http://regionbiblioteket.se/wp-content/uploads/sites/4/2015/12/miklorapportBibliotekethjalperdigslutver2.pdf>

I hope this information can be useful for your future work. Please feel free to come back if you have further questions.

Best regards, Malin Törnquist

A9 Åkerberg, Anna (Schweden)

Exemplary services for refugees and asylum seekers, 03.10.2016, 11:17 Uhr

Dear Ms Heinle,

Thanks for your letter. We do offer language cafés for newcomers in our library. We arrange language cafés three times a week. There is one language café with a host speaking Arabic and Swedish and one with a host speaking Swedish and Farsi/Dari for those who know very little Swedish. We also have a language café in cooperation with Red cross volunteers with conversation training. We are right now about to take part in a pilot project where newcomers as a part of their obligatory introduction to Swedish society also will visit our library <http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/integration/partnerskap-skane/PSengelskaPDF.pdf>

We have also just started a cooperation with Drivhuset <http://www.drivhuset.se/en> to help newcomers to start their own business.

If you want to get in touch with more Swedish libraries that work with refugees and newcomers I think it's a good idea to contact Cecilia Herdenstam cecilia.herdenstam@almedalsbiblioteket.se. She is the contact person for the network for libraries and newcomers supported by Swedish library associations.

I also attach a paper that our City librarian contributed to the IFLA-meeting in Columbus this summer. Please contact us again if you wish for further information.

Kind regards, Anna Åkerberg

A10 Helland, Anne Berit (Norwegen)

Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers, 06.10.2016, 14:30 Uhr

Dear Karin Heinle,

I am a special librarian for multilingual library services in Bergen Public Library. That means that our library from 2003 on has dedicated a position in the library to work for immigrants and integration/inclusion. My work includes planning and coordination of many of the activities and practical work with some of the groups and informal learning. The informal learning activities are run by several of our employees in cooperation with volunteers.

All employees give services to immigrants of course. And immigrants (including refugees and asylum seekers) use a variety of the library's services. I will write about those that are especially planned for immigrants or with the purpose of integration and inclusion.

When creating activities for refugees, we prefer to make events and groups where they will meet Norwegians and people with a variety of backgrounds - to create integration.

Attached is a folder about our Learning Center in the main library, where you see services and activities that are much used by immigrants. More of them are also used by Norwegians. Some of the activities I will write some more about:

We have **(Norwegian) Language cafés** in the main library and three of our branch libraries every week at daytime. The purpose is to practice oral Norwegian and also to create a meeting place between Norwegians and immigrants, refugees and asylum seekers. In the main library about 70-100 take part every week, smaller groups in the branch libraries. We sit in groups of about six around each table with at least one Norwegian volunteer. We cooperate with the Immigrant Council in our region for the café in the main library, they are an umbrella organization for the immigrant organizations in the area. One or two library employees lead the cafés. The library plans a theme for each gathering (family, housing, work, clothing, weather, nature, animals...), easy questions or words and pictures within the topic. Each table gets a set of these so that all participants get a chance to talk about these. The topics and word/pictures are for triggering conversations, just an easy frame to make it easy to talk a lot in the group. Coffee/tea, biscuits and fruit. We are very happy that many Norwegian "young pensioners" and others want to be volunteers/participants, and the topic-framework made by the library, makes it easy also for them to join.

- http://bergenbibliotek.no/kalender/copy8_of_spraakkafe

- http://bergenbibliotek.no/om-biblioteket/filialer/landaas/copy_of_spraakkafe-language-cafe

- http://bergenbibliotek.no/om-biblioteket/filialer/aasane/copy23_of_spraakkafe

In cooperation with the Red Cross we also have **Norwegian Practice** once a week in the main library from 17-19 - an activity similar to the language cafés, but a little more like a course or school, run by volunteers from the Red Cross. There are three levels of Norwegian. The participants sit in small groups and practice oral Norwegian through various exercises, they are usually about 50-60. Coffee/tea and fruit.

- http://bergenbibliotek.no/kalender/copy25_of_norsktrening

Both The language cafés and Norwegian practice are open to all, no registering and free to join.

Every Tuesday the main library arrange **reading groups** (called Reading Room) for immigrants who would like to practice Norwegian by reading Norwegian texts and talk about what we read. You have to register in beforehand because, and we sit in our groups

with newly retired teachers as volunteers. The library finds texts (easy reader etc., fiction/non-fiction) and makes the framework for each gathering. Coffee/tea. 25-30 participants each semester.
 - http://bergenbibliotek.no/kalender/copy56_of_leserom

In the main Library we also have an informal, small **Chinese language café** formed and lead by Chinese with Norwegian and Chinese participants; just a small group. We used to have a Spanish one. We welcome informal groups led by the users themselves.
 - http://bergenbibliotek.no/kalender/copy2_of_kinesisk-spraakkafe
 We have a project in progress called **Language Friend**. We will combine two and two persons who would like to learn each other's language. We have the idea from Malmø, whom you may already have contact with. We think it is a brilliant idea because it creates equality in the sense that both learn from each other.

A week ago we started a new language café in the library where we use the board game **New Amigos**, a fun language game to learn languages. We have games in several languages, among them German-Norwegian, Arabic-Norwegian is just produced. The language café is run by volunteers:

- http://bergenbibliotek.no/kalender/copy_of_new-amigos-spraakkafe

Our digital department arrange **Laptop-clubs**, some of which are especially for refugees who would like to get into the Norwegian digital world to know public websites etc, and at the same time be able to talk about these themes in Norwegian. Till now the groups have had a leader who could speak several languages to be able to give extra help in these languages.

We have several **coding clubs** for children, and are also planning one especially for refugee-children; the plan is that the parents also may come with them to join in using laptops and take part in informal digital learning.

In addition to the regular activities we arrange **cultural and literary events** where refugees' or international voices are heard, for instance an Eritrean event about the situation in the country and with cultural performances.

Every year we celebrate **the European Language Day** on the 26th of September in cooperation with the University of Bergen. We usually have speed courses in one or more courses and a multilingual language café.. This year we introduce the New AMigos game in the language café:

<http://bergenbibliotek.no/kalender/spraakdagen-2016/?searchterm=spr%C3%A5kdagen>

Usually we also celebrate the international Mother tongue Day in February. One year we cooperated with the mother tongue teachers in our city and invited school classes to a **Taste of Languages**: The classes were divided in groups which circulated to the mother tongue teachers' tables to taste each language for about 15 minutes. It was great fun and a time for empowerment for both teachers and pupils, especially pupils who were refugees from different countries when their classmates could taste their home language. We also arranged an open day for all library users who could come and sit down and taste more than ten different languages, including Sami (Nordic minority) and sign language.

This is some information, unfortunately a little quickly written down. Please contact me again if you have questions, and good luck with your thesis.

Best regards,

Anne Berit Helland

Anhang B: Facebook-Mitteilungen

Nachfolgend sind die Meldungen aus dem sozialen Netzwerk Facebook hinterlegt, um die zitierten Quellen einfacher zu finden und auszuschließen, dass diese durch Löschung nicht mehr auffindbar sind.

Refugee Info Bus 25. Oktober um 11:07³²⁵

French authorities are due to start dismantling the camp later today. In the meantime, dedicated volunteers have formed salvage teams to remove useful structures and materials from the Jungle - some of these (including parts of the Jungle Books school, pictured here) will be transferred to refugee camps in Greece.

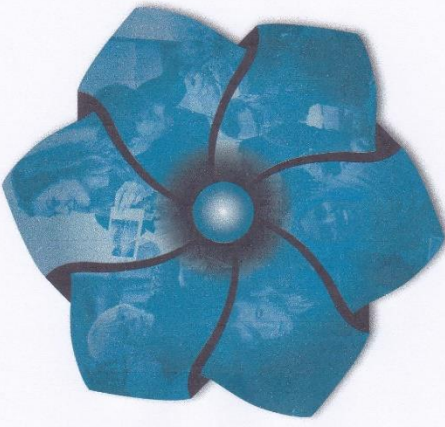
³²⁵ Refugee Info Bus (Hrsg.) (o.J.): Facebook-Seite

Anhang C: Flyer Learning Center Bergen

Nachfolgender Flyer wurde von Anne Berit Helland in ihrer E-Mail als Anhang mitgeschickt.


ENGELSK

HØST 2016



LEARNING CENTRE

IT SERVICES



The following IT services are available during our opening hours:

PRINTS AND COPIES
B/W and colour copies in A4 and A3 format:
NOK 2 per sheet.

SCANS
Scan your documents and email them in PDF format.

INTERNET
The library offers free Internet access. You can borrow a computer or get Wi-Fi access using your own device (mobile phone, tablet or laptop).

NEWSPAPERS
Access a vast collection of international digital newspapers via PressReader, and regular papers. Read more at bergenbibliotek.no/aviser

FAX
NOK 5.

Please ask our staff if you haven't previously used our equipment.

OPENING HOURS

MONDAY-THURSDAY
Ground & 1st floor Learning Centre
10:00-20:00
08:30-20:00

FRIDAY
Ground & 1st floor Learning Centre
10:00-17:00
08:30-17:00

SATURDAY
All floors
10:00-16:00

SUNDAY
All floors
(September-April)
12:00-16:00

GUIDANCE SCHEDULE

We offer extended language and IT guidance at the following hours:

Monday 10:00-16:00
Tuesday 10:00-16:00
Wednesday 10:00-12:00 / 15:00-17:00
Thursday 10:00-16:00
Friday 10:00-16:00

For guidance in languages other than Norwegian or English, please contact us at the desk or at laringssenter@bergenbibliotek.no for more information.



Strømgaten 6, 5015 Bergen
bergenbibliotek.no
55 56 8500
[bergenbibliotek](#)





Abbildung 4: Flyer Learning Center Bergen S. 1


Quelle: Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

GUIDANCE



In the Learning Centre we offer assistance in the use of common digital tools, such as MinID, tablets and the Internet. We can also help setting up resumes and various applications. If we cannot help you, we can refer you to the appropriate place. We also offer access to PC, Wi-Fi, print, scan and copy services. We provide guidance in multiple languages.

LANGUAGE PRACTICE



LANGUAGE CAFÉ (Språkkafé)

- Practice speaking Norwegian in a group!
- We use questions and pictures and discuss a topic over a cup of coffee or tea.


🕒 Wednesdays, 12:45–14:30
✉ Contact: sprakkafe@bergenbibliotek.no

READING ROOM (Leserom)

- Practice reading and speaking Norwegian in a group!
- We read and discuss short texts, stories and fairy tales in simple Norwegian.

🕒 Tuesdays, 12:45–14:45
✉ Sign-up: leserom@bergenbibliotek.no


LAPTOP CLUB



- Get started using your laptop or tablet!
- At the Laptop Club, library staff and Red Cross volunteers assist you.
- There is no such thing as a silly question!
- Beginner and intermediate levels.

🕒 Thursdays, 17:00–18:30
✉ Sign-up: Contact us at the desk, by phone (55 56 85 93) or by email (laptopklubb@bergenbibliotek.no).

MULTILINGUAL COLLECTIONS



We have books and other media for learning Norwegian, and multilingual book collections comprising more than 40 languages. Language courses and literature on linguistics are also located in the Learning Centre.

HOMEWORK TUITION

At Leksjehjelpen (homework tuition), organised by Norwegian Red Cross, youths from the age of 15 can work on school assignments – alone or in groups – and get help if needed, within all subjects. Participation is free, and a light meal will be served. Mondays and Wednesdays, 16:00–19:00.

🕒 Mondays, 16:00–19:00.
🕒 Wednesdays, 16:00–19:00.
✉ Contact: leksjehjelp@bergenbibliotek.no

NORWEGIAN PRACTICE (Norsktraining)

- Practice Norwegian in a group!
- Red Cross volunteers help you improve your oral Norwegian.
- Attendees are divided into level-based groups.

🕒 Tuesdays, 17:00–19:00
✉ Contact: norsktraining.redcross@bergenbibliotek.no

Abbildung 5: Flyer Learning Center Bergen S. 2

Quelle: Helland, A. (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers [E-Mail]

Literaturverzeichnis

Åkerberg, Anna (2016): Exemplary services for refugees and asylum seekers, 03.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A9.

Auskunft Bpl (2016) (A1): Re: Formulaire envoyé le lundi 10 octobre 2016 10:49 by guest, 18.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A1.

Bausells, Marta (2015): Calais migrant camp gets makeshift library – and it needs more books. In: The Guardian, 24.08.2015. Online verfügbar unter <https://www.theguardian.com/books/2015/aug/24/calais-migrant-camp-gets-makeshift-library-and-it-needs-more-books>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Beckmann-Dierkes, Norbert; Fuhrmann, Johann C. (2011): Einwanderungsland Norwegen. Demografische Trends und Politische Konzepte. In: Auslandsinformationen (Konrad-Adenauer Stiftung) (2), S. 39–51. Online verfügbar unter http://www.kas.de/wf/doc/kas_21872-544-1-30.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bendel, Petra; Haase, Marianne (2008): Integrationspolitik der Europäischen Union. Hrsg. v. Bundeszentrale für politische Bildung. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/dossier-migration/56571/integrationspolitik-der-eu?p=all>, zuletzt aktualisiert am 27.11.2016.

Berger, Elisabeth; Gutsche, Stephanie (2013/2014): Länderlexikon Norwegen. Studentisches Projekt: Weiterentwicklung des Informationsangebots im Bereich "Bibliotheksbearbeit weltweit" des Bibliotheksportals. Hrsg. v. HTWK Leipzig. Online verfügbar unter http://www.bibliothekportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliotheken/international/dateien/norwegen.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bertelsmann Stiftung; Bundesvereinigung Deutscher Bibliotheksverbände e. V. (Hrsg.) (2004): Bibliothek 2007. Internationale Best-Practice-Recherche. Online verfügbar unter http://www.bideutschland.de/download/file/bibliothek_2007/best_practice_recherche.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Berufsverband Information Bibliothek (BIB) (Hrsg.): BuB: Forum Bibliothek und Information; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V.

Bibliothèques Sans Frontières (Hrsg.) (o.J.): The first Ideas Box for refugees in europe implemented. Online verfügbar unter <http://www.librarieswithoutborders.org/index.php/news-and-events/lwb-news/item/363-the-first-ideas-box-for-refugees-in-europe-implemented>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bibliothek, Information, Technologie (B.I.T) online (o.J. a): Bibliotheken im ländlichen Raum sind Orte für Innovation und Integration. Online verfügbar unter <http://www.b-i-t-online.de/neues/3620>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bibliothek, Information, Technologie (B.I.T) online (o.J. b): Bibliotheken sind Teil der Willkommenskultur in Deutschland – Deutscher Bibliotheksverband veröffentlicht „Bericht zur Lage der Bibliotheken“. 27.11.2016. Online verfügbar unter <http://www.b-i-t-online.de/neues/3033>.

Bibliothekportal (Hrsg.) (o.J.): Bibliotheksangebote für Flüchtlinge und Asylbewerber. DBV. Online verfügbar unter <http://www.bibliothekportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/praxisbeispiele/bibliotheksangebote-fuer-fluechtlinge-und-asylbewerber.html>, zuletzt geprüft am 25.09.2016.

Bibliothekportal (Hrsg.) (2015): Interkulturelle Bibliotheksarbeit. DBV. Online verfügbar unter <http://www.bibliothekportal.de/themen/bibliothekskunden/interkulturelle-bibliothek/interkulturelle-bibliotheksarbeit.html>, zuletzt aktualisiert am 27.11.2016.

Bibliotheksportal (Hrsg.) (2016): Niederlande: Amsterdam eröffnet vier Pop-up Bibliotheken für Flüchtlinge. (12.02.2016) Online verfügbar unter <http://www.bibliotheksportal.de/service/nachrichten/einzelansicht/article/niederlande-amsterdam-eroeffnet-vier-pop-up-bibliotheken-fuer-fluechtlinge.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016

Bibliothèque Centre Pompidou (Hrsg.) (o.J.): Special services. Online verfügbar unter <http://www.bpi.fr/cultural-mediations-and-resources/special-services>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

BID Bibliothek & Information Deutschland (Hrsg.) (2009): 21 gute Gründe für gute Bibliotheken. Unter Mitarbeit von Gabriele Beger und Ulrich [u.a.] Hohoff. BID. Berlin. Online verfügbar unter http://www.bideutschland.de/download/file/21%20GUTE%20GRUENDE_endg_16-1-09.pdfhttp://www.bideutschland.de/download/file/21%20GUTE%20GRUENDE_endg_16-1-09.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Birger, Nicolai (2015): Keine Kompromisse – so geht Integration. In: Die Welt Online, 16.10.2015. Online verfügbar unter <https://www.welt.de/wirtschaft/article147625129/Keine-Kompromisse-so-geht-Integration.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bittner, Jochen (2016): Und wieder wird Europa nicht vorbereitet sein. In: Zeit Online, 15.09.2016. Online verfügbar unter http://www.zeit.de/politik/ausland/2016-09/fluechtlinge-afrika-entwicklung-geburtenrate-jobs-europa?wt_zmc, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Boecker, Malte Christopher (2008): Interkulturelle Kompetenz. Schlüsselqualifikation des 21. Jahrhunderts. In: Petra Hauke und Rolf Busch (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21), S. 3–11.

Bolte, Claudia; Kirchhoff, Gudrun (2015): Migration und Integration im ländlichen Raum. Hrsg. v. Schader-Stiftung. Online verfügbar unter <https://www.schader-stiftung.de/themen/vielfalt-und-integration/fokus/zuwanderung-im-laendlichen-raum/artikel/migration-und-integration-im-laendlichen-raum/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bon, Ingrid; van Buuren, Karien (2016): Reading Express; service for newcomers and refugees. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1333/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bowles, Vickery; Glass, Elizabeth; Ngan, Elsa (2016): Access, Opportunity and Connections. Leveraging the Powerful Brand of Public Libraries to support migrant, global populations - The Toronto Public Library's Support for Syrian Refugees. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1374/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Brink, Nana (Beitrag vom 2015): Für Integration braucht man Geduld. Jochen Oltmer im Gespräch mit Nana Brink. Migration damals und heute. Deutschlandradio Kultur, Beitrag vom 04.05.2015. Online verfügbar unter http://www.deutschlandradiokultur.de/migration-damals-und-heute-fuer-integration-braucht-man.1008.de.html?dram:article_id=318834.

Bryant, Josephine (2008): "I cannot speak good English ...". In: Petra Hauke und Rolf Busch (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21), S. 225–236.

BuB: Forum Bibliothek und Information (Hrsg.) (2013): Einfacher Zugang zu fremdsprachigen Büchern. Online verfügbar unter <http://b-u-b.de/einfacher-zugang-fremdsprachigen-buechern/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bundeszentrale für politische Bildung (BpB) (Hrsg.) (o.J.): Frankreich. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/laenderprofile/135107/frankreich>, zuletzt aktualisiert am 2012, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Bundeszentrale für politische Bildung (BpB) (Hrsg.) (2011): 60 Jahre Genfer Flüchtlingskonvention. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/politik/hintergrund-aktuell/68760/60-jahre-genfer-fluechtlingskonvention-27-07-2011>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Busch, Rolf (2008): "Social Inclusion" und die Rolle der Bibliotheken. Eine Einleitung. In: Petra Hauke und Rolf Busch (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21), S. XII–XXXII

Cardenas, Jorge (2016): RE: Services for refugees and asylum seekers by public libraries, 15.11.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A7.

Carpenter, Helen (2004): Welcome To Your Library Project. Developing public library services for asylum seekers and refugees. Final report. Online verfügbar unter http://www.seapn.org.uk/uploads/files/WTYL_PC_FINAL_REPORT.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Carstens, Peter (2015): Warum die Fäuste fliegen. In: FAZ.NET, 05.10.2015. Online verfügbar unter http://www.faz.net/aktuell/politik/fluechtlingskrise/fluechtlingsunterkuenfte-langeweile-und-gewalt-13837682.html?printPagedArticle=true#pageIndex_2, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Cecilia Herdenstam (2016): SV: Re: Services for refugees and asylum seekers, 30.09.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A6.

Connolly, Kate (2015): Germany greets refugees with help and kindness at Munich central station. In: The Guardian, 03.09.2015. Online verfügbar unter <https://www.theguardian.com/world/2015/sep/03/germany-refugees-munich-central-station>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Dankowski, Terra (2015): Librarians as Immigration Lawyers. In: American Libraries, 17.09.2015. Online verfügbar unter <http://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/librarians-as-immigration-lawyers/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Denise Jones (2016): Libraries and refugees, 07.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A3.

Deutsche Welle (Hrsg.) (2016): Skandinavien gelingt die Integration besser. Online verfügbar unter <http://www.dw.com/de/skandinavien-gelingt-die-integration-besser/a-36007383>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Deutscher Bibliotheksverband, e.V.; Chartered Institute of Library and Information Professionals (Hrsg.) (2011): Bibliotheken und die Diversität in der Gesellschaft. Positionspapier von dbv und CILIP. DBV; CILIP. Online verfügbar unter http://www.bibliotheksverband.de/fileadmin/user_upload/Kommissionen/Kom_IntBib/Stellungnahme_dbv-cilip_Interkulturelle_Bibliotheksbearbeit.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Die Bundesregierung (Hrsg.) (2016): Integration von Flüchtlingen. Chance für vitale ländliche Räume. Online verfügbar unter <https://www.bundesregierung.de/Content/DE/Artikel/2016/05/2016-05-03-integration-in-laendliche-gebiete.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Drivhuset (Hrsg.) (2013): About. Online verfügbar unter <http://www.drivhuset.se/en/about>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Du Ruhig Mont, Rosemary; Buttlar, Lois; Caynon, William (1994): Multiculturalism in libraries. Westport: Greenwood Press (Contributions in librarianship and information science, 83).

EBLIDA (Hrsg.) (o.J.): Public Libraries in Europe Welcome Refugees. Related activities across Europe. Online verfügbar unter <http://www.eblida.org/activities/public-libraries-in-europe-refugees.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

EBLIDA (Hrsg.) (2011): Kulturbastion Bibliothek - im Zeichen von Information und Inspiration. Ein EBLIDA Positionspapier. EBLIDA. Online verfügbar unter http://www.eblida.org/News/DE_Kulturbastion%20Bibliothek%20%E2%80%94%20im%20Zeichen%20von%20Information%20und%20Inspiration_EGCIS_Position%20Paper%20%28Deutsch%29.pdf, zuletzt geprüft am 05.11.2016.

Edwards, Adrian (2016): UNHCR viewpoint: 'Refugee' or 'migrant' – Which is right? Hrsg. v. United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). Online verfügbar unter <http://www.unhcr.org/news/latest/2016/7/55df0e556/unhcr-viewpoint-refugee-migrant-right.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Elbeshausen, Hans (2006): Zwischen Empowerment und Kulturarbeit. Moderne öffentliche Bibliotheken und die Integration von ethnischen Minderheiten in Dänemark. In: LIBREAS. Library Ideas 3/06 (6). Online verfügbar unter http://www.ib.hu-berlin.de/~libreas/libreas_neu/ausgabe6/pdf/001elb.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Engler, Markus (2012): Aktuelle Entwicklungen. Einwanderungspolitik. Hrsg. v. Bundeszentrale für politische Bildung. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/laenderprofile/135119/aktuelle-entwicklungen>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Eurostat (Hrsg.) (2015): Statistiken über Asyl. Online verfügbar unter http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Asylum_statistics/de#Wichtigste_statistische_Ergebnisse, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Flaherty, Mary Grace (2016): Here, there and everywhere: Disasters and public libraries. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1375/1/103-flaherty-en.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Geiger, Klaus; Kürschner, Mareike (20.06.16): Nur ein Land nimmt mehr Flüchtlinge auf als Deutschland. UNHCR-Studie. In: Die Welt Online, 20.06.16. Online verfügbar unter <http://www.welt.de/politik/ausland/article156356943/Nur-ein-Land-nimmt-mehr-Fluechtlinge-auf-als-Deutschland.html>, zuletzt geprüft am 22.08.2016.

Gutschker, Thomas; Rasche, Uta (2015): Wer kommt da eigentlich zu uns? In: FAZ.NET, 21.09.2015. Online verfügbar unter <http://www.faz.net/aktuell/politik/fluechtlingskrise/fluechtlinge-wer-kommt-da-eigentlich-zu-uns-13812517.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Hanke, Thomas [u.a.] (2014): Herzlich willkommen – aber nicht bei uns. In: Handelsblatt. Online verfügbar unter <http://www.handelsblatt.com/politik/international/fluechtlinge-herzlich-willkommen-aber-nicht-bei-uns/10749422.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Harvey, Marion (2016): Services for refugees, 25.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A4.

Hauke, Petra; Busch, Rolf (Hrsg.) (2008): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit ; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Tagung "Interkulturelle Bibliotheksarbeit". Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21). Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/babylon/>.

Helland, Anne Berit (2016): Re: Fwd: Exemplary services for refugees and asylum seekers, 06.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A10.

Hinte, Holger; Rinne, Ulf; Zimmermann, Klaus F. (2015): Flüchtlinge in Deutschland: Herausforderung und Chancen. In: Wirtschaftsdienst (11), S. 1–8. Online verfügbar unter

http://blog.zeit.de/herdentrieb/files/2015/11/wirtschaftsdienst_11-2015_Hinte_et_al_Fluechtlinge_Herausforderungen_und_Chancen.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Hutter, Katharina (2013): Pop-up-Stores als temporäre Kundeninspiration. In: Absatzwirtschaft (1/2). Online verfügbar unter <http://www.absatzwirtschaft.de/pop-up-stores-als-temporaere-kundeninspiration-14772/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Ideas Box (Hrsg.) (o.J.): Refugee crisis in europe. Online verfügbar unter <http://www.ideas-box.org/index.php/en/programs/refugee-crisis-europe>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

IFLA (Hrsg.) (2015): RESPONDING! PUBLIC LIBRARIES AND REFUGEES. Online verfügbar unter http://www.ifla.org/files/assets/public-libraries/publications/library_service_to_refugees.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016

Isaksen, Runo (2016): Award for Norwegian-Arab language game. Hrsg. v. Norwegian Centre for International Cooperation in Education (SIU). SIU. Online verfügbar unter <http://www.siu.no/eng./For-the-media/News/award-for-norwegian-arabic-language-game>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Jansen, Guido (2016): Bibliotheksarbeit mit Flüchtlingen im internationalen Vergleich. Plädoyer für einen grenzüberschreitenden Wissensaustausch. In: BuB : Forum Bibliothek und Information ; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V. 01/2016 (1), S. 34–37.

Jungle Books (Hrsg.) (o.J.): About. Online verfügbar unter <http://junglebookscais.lais.bigcartel.com/about>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Kaiser, Tobias (2016): Rasante Fortschritte bei Integration in Deutschland. OECD-Studie. In: Die Welt Online, 07.09.2016. Online verfügbar unter <https://www.welt.de/wirtschaft/article157987929/Rasante-Fortschritte-bei-Integration-in-Deutschland.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Kaiser, Wolfgang (2009): Bibliotheken und Bibliothekswesen in Frankreich. Rückschau auf ein Jahr als Student und Bibliothekar in Paris. In: B.I.T. Online 12 (4), S. 419–422. Online verfügbar unter http://www.bibliothekportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliotheken/international/dateien/_fr6_BIT_2009_04_Kaiser.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Kern, Patricia (2007): Bibliotheken und Integration von Migranten in Dänemark. In: Bibliotheksdienst 41 (2), S. 121–135. Online verfügbar unter http://www.bibliothekportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliotheken/international/dateien/_daen5_BDPatriciaKern.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Klauser, Hella (2006): Internationale Bibliotheksarbeit – und was geht mich das an? Die Internationale Kooperation im Kompetenznetzwerk für Bibliotheken. Vortrag beim deutschen Bibliothekartag 2006 in Dresden am 21.März 2006. Berufsverband Information Bibliothek (BIB). Dresden, 21.03.2006. Online verfügbar unter <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/228>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Klingst, Martin (2015): Gefährliche Langeweile. In: Zeit Online, 24.09.2015. Online verfügbar unter <http://www.zeit.de/2015/39/fluechtlingsunterkuenfte-langeweile-beschaeftigung-aggression/komplettansicht>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Koren, Marian (2016 a): Kooperationen - Stiftungen - Mittelpunkt der Gemeinde. Das Bibliothekswesen in den Niederlanden. In: BuB : Forum Bibliothek und Information ; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V. 68 (10), S. 572–577. Online verfügbar unter <http://b-u-b.de/bibliothekswesen-niederlande/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Koren, Marian (2016 b): Libraries and refugees in The Netherlands. BibliotheksKongress Leipzig März 2016. Hrsg. v. FOBID. Online verfügbar unter <http://www.eblida.org/News/2015/nlrefugeeskoreninleipzig.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Lachal, Jérémy (2014): The Ideas Box: Connecting and Empowering Communities in the Asia-Pacific Region. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/984/1/190-lachal-en.pdf>, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

Landeszentrale für politische Bildung Baden-Württemberg (Hrsg.) (2016): Flüchtlinge in Deutschland. Flüchtlingsproblematik. LpB BW. Online verfügbar unter <http://www.lpb-bw.de/fluechtlingsproblematik.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Länsstyrelsen Skåne (Hrsg.) (o.J.): Partnership Skåne. Online verfügbar unter <http://www.lansstyrelsen.se/skane/En/manniska-och-samhalle/integration/partnership-skane/Pages/default.aspx>, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

Länsstyrelsen Skåne (Hrsg.) (2014): Regional Collaboration On Receiving Newly Arrived Refugees. Online verfügbar unter [http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/integration/partnerskap-skane/%C3%96vers%C3%A4ttning%20L%C3%A4rdomar%20fr%C3%A5n%20Partnerskap%20Sk%C3%A5ne%20med%20bildtext%202006docx%20\(3\).pdf](http://www.lansstyrelsen.se/skane/SiteCollectionDocuments/Sv/manniska-och-samhalle/integration/partnerskap-skane/%C3%96vers%C3%A4ttning%20L%C3%A4rdomar%20fr%C3%A5n%20Partnerskap%20Sk%C3%A5ne%20med%20bildtext%202006docx%20(3).pdf), zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Libraries for All (Hrsg.) (o.J.): We Read The Newspaper – Together In Odense. Online verfügbar unter <http://librariesforall.eu/en/best-practices/we-read-the-newspaper-together-in-odense>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Lucas, Jennifer (2013): Die Bibliothek als Ort der interkulturellen Begegnung. Innovationspreis 2013. Zugl.: Hamburg, Hochsch. für Angewandte Wiss., Bachelorarbeit, 2013. Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T. online Innovativ, 41). Online verfügbar unter http://www.b-i-t-online.de/daten/bit_Innovativ_41_Lucas_Leseprobe.pdf.

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2012): Interkulturelle Kommunikation. Interaktion, Fremdwahrnehmung, Kulturtransfer. 3., aktualisierte und erw. Aufl. Stuttgart: J. B. Metzler. Online verfügbar unter <http://www.socialnet.de/rezensionen/isbn.php?isbn=978-3-476-02436-7>.

Mahrt-Thomsen, Frauke (2007): „Sie müssen doch deutsch lernen“. Bericht über die Fachtagung „Interkulturelle Bibliotheksarbeit. Konzepte – Erfahrungen – Perspektiven“ im Weiterbildungszentrum der Freien Universität Berlin am 25. April 2007. Hrsg. v. Arbeitskreis kritischer BibliothekarInnen. Akribie. Online verfügbar unter <http://www.kribiblio.de/wp-content/uploads/2011/11/TagungInterkultBibl.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

McCatty, Joan (2014): Interkulturelle Bibliothek Toronto. In: BüchereiPerspektiven : Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs 1/2014 (1), S. 12–13.

Middelhoff, Paul (2015): Sechs Gründe für die steigenden Flüchtlingszahlen. Bis zu 800.000 Menschen sollen in diesem Jahr in Deutschland Asyl beantragen. Die Bundesregierung korrigiert eine frühere Prognose deutlich nach oben. Woran liegt das? In: Zeit Online, 29.08.2015. Online verfügbar unter <http://www.zeit.de/politik/deutschland/2015-08/fluechtlinge-prognose-deutschland-europa/komplettansicht>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Mortain, Lola (2016): Welcoming migrants in a local library in Paris. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1438/1/103-mortain-en.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

New Amigos (Hrsg.) (o.J.): Home. Online verfügbar unter <http://newamigos.com/new/index.php/en/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Ngan, Elsa (2015): New to Canada. Hrsg. v. Toronto Public Library. Online verfügbar unter http://torontopubliclibrary.typepad.com/new_to_canada/2015/03/after-school-youth-hubs.html, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Nilsson, Torbjörn (2016): Malmö libraries for refugees. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1446/1/103-nilsson-en.pdf>, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

NSS EPALE Nederland (Hrsg.) (2015): Dutch language learning toolkit for volunteers and refugees. Online verfügbar unter <http://ec.europa.eu/epale/de/node/20259>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (o.J.): Best Practice, die. Hrsg. v. Duden. Bibliographisches Institut GmbH. Online verfügbar unter http://www.duden.de/rechtschreibung/Best_Practice, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2015 a) Wie Norwegen Asylbewerber nach 48 Stunden abschiebt. In: Handelsblatt (14.10.2015). Online verfügbar unter <http://www.handelsblatt.com/politik/international/fluechtlinge-in-europa-wie-norwegen-asylbewerber-nach-48-stunden-abschiebt/12450974.html>, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

o.V. (2015 b): So läuft es in den anderen Ländern. Flüchtlinge in Europa. In: Handelsblatt (07.08.2015). Online verfügbar unter <http://www.handelsblatt.com/politik/international/fluechtlinge-in-europa-so-laeuft-es-in-den-anderen-laendern/12159548.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2015 c): Was Europa von Merkels Flüchtlingspolitik hält. In: Süddeutsche Zeitung, 06.09.2015. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/politik/deutschland-und-die-fluechtlinge-willkommen-1.2634622>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2015 d): Hamburg: Stadt will ohne Zeltstädte für Flüchtlinge auskommen. In: Die Welt Online, 03.11.2015. Online verfügbar unter <https://www.welt.de/regionales/hamburg/article148379490/Stadt-will-ohne-Zeltstaedte-fuer-Fluechtlinge-auskommen.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2015 e): Eine Million kamen 2015 über das Mittelmeer, knapp 4000 starben. In: Süddeutsche Zeitung, 30.12.2015. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/politik/fluechtlinge-eine-million-kamen-ueber-das-mittelmeer-knapp-starben-1.2801183>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2016 a): Räumung des Flüchtlingslagers von Calais hat begonnen. In: Spiegel Online. Online verfügbar unter <http://www.spiegel.de/politik/ausland/dschungel-von-calais-fluechtlinge-wuetend-und-verzweifelt-vor-raeumung-a-1117937.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

o.V. (2016 b): Länder erhalten für Flüchtlingsintegration 2,5 Milliarden Euro mehr. Kabinettsbeschlüsse. Hrsg. v. Spiegel Online. Online verfügbar unter <http://www.spiegel.de/politik/deutschland/fluechtlingenskrise-bund-stellt-laendern-mehr-geld-zur-verfuegung-a-1119420.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Oltmer, Jochen (2016): Warum ist die Bundesrepublik Deutschland 2015 Ziel umfangreicher globaler Fluchtbewegungen geworden? Hrsg. v. Bundeszentrale für politische Bildung. BpB. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/kurzdosiers/224849/fluchtziel-deutschland?p=all>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Parusel, Bernd (2015): Schwedens Integrationspolitik. Hrsg. v. Bundeszentrale für politische Bildung. BpB. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/gesellschaft/migration/57856/integrationspolitik>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Passad, Kristina (2016): Producing talking books in Arabic. a Nordic cooperation. Hrsg. v. International Federation of Library Associations and Institutions. IFLA. Online verfügbar unter <http://library.ifla.org/1370/1/200-passad-en.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Petersen, Michael Lukas (2014): Medien aus aller Welt. In: *BüchereiPerspektiven* : Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs 2014 (1), S. 20.

Preisich, Anneliese (2014): Lesen, reden und mehr. In: *BüchereiPerspektiven* : Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs (1), S. 27.

PRO ASYL (Hrsg.) (o.J.): Fakten, Zahlen und Argumente. Online verfügbar unter <https://www.proasyl.de/thema/fakten-zahlen-argumente/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Pyatetsky, Julia (2015): Refugees Supported by Public Libraries in Europe. In: *Public Libraries Online: A Publication of the Public Libraries Association*. Online verfügbar unter <http://publiclibrariesonline.org/2015/11/refugees-supported-by-public-libraries-in-europe/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Rabus, Silke (2014): Bibliotheksarbeit zwischen den Kulturen. In: *BüchereiPerspektiven* : Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs (1), S. 2–3.

Rebout, Lisa; Whatley, Shawn (2007): Ein Recht auf exzellente Wissensstätten. In: *BuB : Forum Bibliothek und Information* ; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V. 59 (01), S. 58–64. Online verfügbar unter http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliotheken/international/dateien/_kan_BuB_01_2007.Kanada.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Refugee Info Bus (Hrsg.) (o.J.): Facebook-Seite. Online verfügbar unter: <https://www.facebook.com/RefugeeInfoBus/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016. S. Anlage B.

Schack, Barbara (2016): Library Services For Refugees - Ideas Box Usecase. Hrsg. v. *Bibliothèques Sans Frontières* und Berufsverband Information Bibliothek. Online verfügbar unter <https://opus4.kobv.de/opus4-bib-info/frontdoor/index/index/docId/2567>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Schmidtke, Oliver (2016): Integration in Kanada. Konzepte eines traditionellen Einwandererlandes. Hrsg. v. *Friedrich Ebert Stiftung*. Online verfügbar unter <http://library.fes.de/pdf-files/id/12337.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Schneehorst, Susanne; Kremsberger, Simone (2014): Wir sind für die Bevölkerung da! In: *BüchereiPerspektiven* : Fachzeitschrift des Büchereiverbandes Österreichs 1/2014 (1), S. 6–7.

Schulte von Drach, Markus C. (2015): Warum vor allem Männer Asyl suchen. In: *Süddeutsche Zeitung*, 27.07.2015. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/politik/fluechtlinge-in-europa-warum-vor-allem-maenner-asyl-suchen-1.2584201>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Schwaldt, Norbert (2016): Warum Gutverdiener so viele Sozialwohnungen blockieren. In: *Die Welt Online*, 02.03.2016. Online verfügbar unter <https://www.welt.de/finanzen/immobilien/article152819526/Warum-Gutverdiener-so-viele-Sozialwohnungen-blockieren.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Schwiederski, Christel (2010): Bibliotheken als interkulturelle Orte. Sechster Theorie-Praxis-Diskurs - interkultur.pro. Dokumentation zur Veranstaltung am 8. Februar 2010 in Düsseldorf. Hrsg. v. *interkultur.pro*. Online verfügbar unter http://www.interkultur-pro.de/ik_pdf/ik_tpd6.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Seifert, Wolfgang (2012): Migration in anderen Ländern. Hrsg. v. *Bundeszentrale für politische Bildung*. BpB. Online verfügbar unter <http://www.bpb.de/politik/grundfragen/deutsche-verhaeltnisse-eine-sozialkunde/138014/migration-in-anderen-laendern>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Statista (Hrsg.) (2016 a): Hauptherkunftsländer von Asylbewerbern in Deutschland im Jahr 2016. Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/154287/umfrage/hauptherkunftslaender-von-asylbewerbern/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Statista (Hrsg.) (2016 b): Ranking der zehn Länder, aus denen die meisten Flüchtlinge stammen. Stand Ende 2015. Online verfügbar unter <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/186108/umfrage/herkunftslaender-von-fluechtlingen/>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Statistisches Bundesamt (Hrsg.) (o.J.): Migration & Integration. DeStatis. Online verfügbar unter <https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Bevoelkerung/MigrationIntegration/MigrationIntegration.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Statsbiblioteket (Hrsg.) (o.J.): National Shared Services. Online verfügbar unter <http://en.statsbiblioteket.dk/for-libraries>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Steiner, Anna (2015): Das sind Deutschlands Flüchtlinge. In: FAZ.NET, 21.10.2015. Online verfügbar unter <http://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/wirtschaftspolitik/deutschlands-fluechtlinge-in-grafiken-13867210.html>.

Steinmetz, Vanessa (2016): Die Willkommenskultur verabschiedet sich. Studie zu Flüchtlingen und Migranten. In: Spiegel Online. Online verfügbar unter <http://www.spiegel.de/politik/deutschland/fluechtlinge-deutsche-ruecken-von-willkommenskultur-ab-a-1101494.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Svenska med baby (Hrsg.) (2016): Välkommen till Svenska med baby! Online verfügbar unter http://svenskamedbaby.se/om_oss/, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

Sverige Radio (Hrsg.) (2015): Library offers immigrants the chance to borrow a Swede. Online verfügbar unter <http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=2054&artikel=6125191>, zuletzt geprüft am 26.11.2016.

Swedish Library Association (Hrsg.) (2015): Promoting the development of a democratic society. The Swedish Library Act according to the Legislator. Online verfügbar unter <http://www.biblioteksforeningen.org/wp-content/uploads/2016/04/Development-of-a-democratic-society.pdf>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

The Network (Hrsg.) (o.J.): How can the cultural sector support refugees? Online verfügbar unter <http://www.seapn.org.uk/post/how-can-the-cultural-sector-support-refugees>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Thürsam, Myra (2008): Multikulturelle Bibliotheksarbeit. Vorschulische Sprach- und Leseförderung von Kindern mit Migrationshintergrund. Konzeption eines Programms für die Bücherhalle Wilhelmsburg. Wiesbaden: Dinges & Frick (B.I.T.online Innovativ, 18).

Toonen, Maaike; Koren, Marian (2016): Bibliotheksservices für Flüchtlinge in den Niederlanden. Language Buddies, Sprachencafé, Kurzzeitbibliothek: Das Angebot für Flüchtlinge in niederländischen Bibliotheken ist groß. In: BuB: Forum Bibliothek und Information ; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V. 68 (10), S. 583–587. Online verfügbar unter <http://b-u-b.de/bibliotheksservices-fluechtlinge-nl/>, zuletzt geprüft am 19.11.2016.

Törnquist, Malin (2016): VB: Sv:Ärende:Services for refugees and asylum seekers (SSB:85528), 07.09.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A8.

Toronto Public Library (Hrsg.) (o.J. a): Dial-a-Story. Online verfügbar unter <http://www.torontopubliclibrary.ca/services/dial-a-story.jsp>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Toronto Public Library (Hrsg.) (o.J. b): Youth Hubs. Online verfügbar unter <http://www.torontopubliclibrary.ca/services/youth-hubs.jsp>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Ulrich, Stefan (2016): Der "Dschungel" von Calais ist Europas Guantanamo. In: Süddeutsche Zeitung, 25.10.2016. Online verfügbar unter <http://www.sueddeutsche.de/politik/calais-der-dschungel-von-calais-ist-europas-guantanamo-1.3219435>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Ulucan, Sibel (2008 a): "... eine Investition in die Zukunft ...". Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Berlins Öffentlichen Bibliotheken. In: Petra Hauke und Rolf Busch (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21), S. 171–186.

Ulucan, Sibel (2008 b): Interkulturelle Bibliotheksarbeit in Öffentlichen Bibliotheken. Plädoyer für einen Mentalitätswandel am Beispiel Berlins. Berlin: Zentral- und Landesbibliothek.

United Nations High Commissioner for Refugees (Hrsg.) (o.J.): Ideas Box. UNHCR Innovation. Online verfügbar unter http://innovation.unhcr.org/labs_post/ideas-box/, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

United Nations High Commissioner for Refugees (Hrsg.) (2016): Flucht und Vertreibung 2015 drastisch gestiegen. UNHCR. Online verfügbar unter <http://www.unhcr.de/home/artikel/276e4e75b3c815528feb15b5876448b0/flucht-und-vertreibung-2015-drastisch-gestiegen.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

UNO-Flüchtlingshilfe (Hrsg.) (o.J. a): Besondere Bedürfnisse von Flüchtlingsfrauen. Frauen auf der Flucht. Online verfügbar unter <https://www.uno-fluechtlingshilfe.de/fluechtlinge/fluechtlingsschutz/fluechtlingsfrauen.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

UNO-Flüchtlingshilfe (Hrsg.) (o.J. b): Fragen & Antworten. Häufig gestellte Fragen. Online verfügbar unter <https://www.uno-fluechtlingshilfe.de/fluechtlinge/fragen-antworten.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

European Regional and Local Authorities for the Integration of Migrants (Hrsg.) (o.J.): Integrationspolitik in den Niederlanden. Erlaim. Online verfügbar unter <http://www.erlaim.eu/niederlande.html>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Vercelletto, Christina (2015): Syrian Refugees Welcomed to Canada with an SLJ Best Book. In: School Library Journal. Online verfügbar unter http://www.slj.com/2015/12/public-libraries/syrian-refugees-welcomed-to-canada-with-an-slj-best-book/#_, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Vincent, John (2015): Welcoming Refugees to the UK (and to Libraries). Hrsg. v. Chartered Institute of Library and Information Professionals. CILIP. Online verfügbar unter <http://www.cilip.org.uk/blog/welcoming-refugees-uk-libraries>, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Vincent, John (2016) RE: Questions about Welcome to your Library, 07.11.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A3.

Vlug, Astrid (2016 a): FW: Services for refugees and asylum seekers, 07.10.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A5a.

Vlug, Astrid (2016 b): RE: FW: Services for refugees and asylum seekers, 04.11.2016. E-Mail an Karin Heinle. S. Anhang A5b.

Vogd, Lourina de (2008): Brücken bauen. Die multikulturelle Bibliothek in den Niederlanden. In: Petra Hauke und Rolf Busch (Hrsg.): Brücken für Babylon. Interkulturelle Bibliotheksarbeit; Grundlagen, Konzepte, Erfahrungen. Bad Honnef: Bock + Herchen (Bibliothek und Gesellschaft, 21), S. 237–244.

Vogt, Hannelore (2011): Innovative Bibliothekskonzepte aus Frankreich Studienreise gewährt Einblicke in die Arbeit Öffentlicher Bibliotheken. Lernen und Integration im Vor-

dergrund. In: BuB: Forum Bibliothek und Information ; Fachzeitschrift des BIB, Berufsverband Information Bibliothek e.V. 63 (7/8), S. 565–568. Online verfügbar unter http://www.bibliotheksportal.de/fileadmin/user_upload/content/bibliotheken/international/dateien/BuB_078-2011_Vogt.pdf, zuletzt geprüft am 27.11.2016.

Welcome To Your Library (Hrsg.) (o.J.): Background. Online verfügbar unter http://www.welcometoyourlibrary.org.uk/editorial.asp?page_id=24, zuletzt geprüft am 27.11.2016.